

KONSUMENTENSCHUTZBERICHT 2023
BERICHTSJAHR 2022/23

UNSERE ENERGIE STEHT FÜR FAIRNESS.



INHALT

Vorwort des Vorstands	5
Zusammenfassung	6
Aktuelle Entwicklungen	8
> Preisentwicklungen und deren Folgen	8
> Preisänderungen	11
> Ersatzversorgung und Kündigungen durch Lieferanten	12
> Grundversorgung – ein wichtiges Instrument in turbulenten Zeiten	13
> Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich	15
> Erweiterungen des Konsumentenschutzes im Energierecht	15
> Bessere Datengrundlage für besseren Konsumentenschutz	16
> Maßnahmen der Bundesregierung zur Entlastung der Haushalte	16
> Anhaltend hohe Nachfrage nach Eigenerzeugung und damit verbundene Herausforderungen beim Netzzutritt und Netzzugang	17
> Schwerpunkt: 10 Forderungen an die Energiewirtschaft	19
Konsumentenschutz 2022	24
> Kundenservice	24
> Schlichtungsverfahren	26
> Zahlungsschwierigkeiten	28
> Energiearmut	30
> Schlussfolgerungen	33

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Großhandelspreise versus Endkundenpreise für Strom: Entwicklungen seit 1.1.2020	8
Abbildung 2	Großhandelspreise versus Endkundenpreise für Gas: Entwicklungen seit 1.1.2020	9
Abbildung 3	Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Lieferanten (Strom), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020	10
Abbildung 4	Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Versorger (Gas), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020	10
Abbildung 5	Anzahl der Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung, ab Juli 2020	14
Abbildung 6	Art der Ermittlung der Zählerstände bei Jahresabrechnungen für Strom	21
Abbildung 7	Art der Ermittlung der Zählerstände bei Endabrechnungen für Gas nach Netzgebiet (anonymisiert)	23
Abbildung 8	Anfragegründe bei der Beratungsstelle der E-Control, 2022	25
Abbildung 9	Anfragegründe bei Verfahren der Schlichtungsstelle der E-Control, 2022	26
Abbildung 10	Kennzahlen des Konsumentenschutzes aus den Anforderungen der kommerziellen Qualität an Netzbetreiber, 2022	27
Abbildung 11	Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2022	29
Abbildung 12	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2019–2022	29
Abbildung 13	Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Gas), 2019–2022	30
Abbildung 14	Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich, 2022	31

VORWORT DES VORSTANDS

Die sichere und auch leistbare Versorgung mit Strom und Gas war in den vergangenen Jahrzehnten eine Selbstverständlichkeit in Österreich. Im Jahr 2022 ist die Verfügbarkeit von Energie zu leistbaren Preisen allerdings zu einem zentralen Thema für viele Menschen geworden. Im Jahr 2023 hat sich daran erst nur wenig geändert. In Zukunft wird auch die weiter voranschreitende Energiewende und Dekarbonisierung der Strom- und Wärmeproduktion Auswirkungen auf den Konsumentenschutz haben.

Eines scheint klar: Für Konsument:innen wird es immer herausfordernder, in diesem komplexer werdenden Markt den Überblick zu bewahren und gute Entscheidungen für sich zu treffen.

Gutes Kundenservice ist in diesem Zusammenhang essenziell: Verständliche und übersichtliche Kundenschreiben, Erreichbarkeit und rasche Antworten auf die vielen Fragen sind die Basis für eine gute Kundenbeziehung und generell für das Vertrauen in den Energiemarkt.

Digitale Kommunikation zieht in allen Lebensbereichen zunehmend ein, in der Strom- und

Gasbranche ist diesbezüglich noch einiges an Nachholbedarf zu verzeichnen.

Auch die E-Control als unabhängige Regulierungsbehörde und Ansprechpartnerin für alle Strom- und Gaskund:innen hatte ein bisher noch nie dagewesenes Anfrageaufkommen zu bewältigen. Die Zugriffe auf Homepage und Tarifikalkulator haben ebenfalls erheblich zugenommen.

In all diesen Herausforderungen steckt aber auch eine große Chance: Kund:innen setzen sich in einem deutlich höheren Ausmaß mit ihrem Energiepreis und ihrem Vertrag auseinander und informieren sich intensiver hinsichtlich der neuen Möglichkeiten im Energiemarkt. Es gibt mehr Bewusstsein für den Energieverbrauch und die Notwendigkeit, sich mit Energieeffizienz und Energiesparen zu beschäftigen. Wir nehmen diese Entwicklung als Auftrag, damit Kund:innen sich auch in Zukunft auf das Funktionieren des Strom- und Gasmarktes verlassen können und in der Lage sind, bestmögliche und informierte Entscheidungen für sich zu treffen.



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



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

ZUSAMMENFASSUNG

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

Im ersten Teil des Berichts werden die wichtigsten aktuellen Themen dargestellt. Darunter fallen vor allem die Entwicklung der Preise für Strom und Gas für Haushalte, die Grundversorgung sowie zwei maßgebliche Schritte der E-Control, den Konsumentenschutz bei der Versorgung mit Strom und Gas sicherzustellen und den Ausbau von kleinerer Eigenzeugung von Strom, so wie für Haushalte typisch, zu beschleunigen.

Nach den enormen Preissteigerungen 2022 kam es im Folgejahr trotz einer Entspannung der Preisentwicklung auf den Großhandelsmärkten nur zeitverzögert zu einer Preisreduktion bei Strom und Gas für Haushalte, was sich unter anderem in einer längeren Phase von niedrigen Wechselraten, anhaltenden Unklarheiten betreffend Preisänderungsmöglichkeiten, Kündigungen durch Strom-Lieferanten oder Berufungen auf die Grundversorgung niederschlug. Einige – auch große – Strom-Lieferanten haben ihren oftmals langjährigen Kund:innen Verträge gekündigt und/oder gleichzeitig Alternativen dazu angeboten, die sich viel „dynamischer“ in der Energiepreisgestaltung erwiesen als bisher. Allerdings wurde im 1. Halbjahr 2023 mit ca. 16.000 Strom-Kund:innen in der Grundversorgung auch ein Allzeithoch von Kund:innen registriert.

Im Frühjahr 2023 hat die E-Control 10 Forderungen an die Energiebranche aufgestellt, um Konsument:innen vor Marktverwerfungen umfassend im Rahmen bereits etablierter Möglichkeiten und Verpflichtungen zu schützen und um gegen beobachtete unzureichende Reaktionen der Energiewirtschaft ein starkes Zeichen zu setzen. Diese 10 Forderungen erstreckten sich von einer klaren, individuellen Kundenkommunikation über Abschaltverzicht bei Härtefällen und Hilfe bei Zahlungsschwierigkeiten bis hin zum bedingungslosen Zuerkennen der Grundversorgung sowie zur Sicherstellung der Erreichbarkeit von Anlaufstellen.

Ähnlich dazu beabsichtigte ein im Juni von der E-Control präsentierter Aktionsplan für den Netzanschluss von Erzeugungsanlagen bis zu 20 kW – also typischen Überschusseinspeiseanlagen der Haushalte –, für deutliche Verbesserungen für Haushalte zu sorgen, die aktiv an der Energiewende partizipieren wollen und sowohl eigenen Strom verbrauchen, bei Energiegemeinschaften teilnehmen und ins öffentliche Netz einspeisen wollen. Das betrifft die verschiedensten Aspekte und Prozessphasen des Netzanschlusses wie teilweise lange Bearbeitungsdauer der Netzbetreiber, die Reaktionszeit auf Anträge zum Netzzugang, die Begrenzung der Einspeiseleistung, fehlende Transparenz bei Netzkapazitäten usw. Für Konsument:innen besonders begrüßenswert sind die Anstrengungen zur Digitalisierung der Antragstellung via Online-

Formulare und Online-Portale sowie die rasche Übermittlung von Zählpunktbezeichnungen.

Im zweiten Teil wird ein Überblick über konsumentenschutzrelevante Erhebungen und Kennzahlen des Jahres 2022 gegeben. Krisenbedingt fällt ein sehr deutlicher Anstieg bei Anfragen und Beschwerden bei Energieunternehmen auf. Hauptthemen auch in der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control waren – wie schon in den Jahren davor – rechnungsrelevante Aspekte sowie Zahlungsschwierigkeiten, gefolgt von An- bzw. Abmeldung, Qualität der erbrachten Dienstleistung und Netzanschlussfragen.

Betreffend die kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber zeigt sich hingegen auch 2022 keine Verschlechterung der derzeit in Kraft befindlichen Qualitätskriterien, was angesichts der vielen negativen Erfahrungen hinsichtlich der Erreichbarkeit von Serviceeinrichtungen der Branche überraschen mag. Die für die Güte des Kundenservice derzeit normierten Qualitätskriterien konnten von den meisten Verteilernetzbetreibern im geforderten Ausmaß von 95% auch eingehalten werden. Allerdings zeigt sich auch dort, dass gerade der Netzanschluss von kleineren Er-

zeugungsanlagen einzelne Verteilernetzbetreiber kurzfristig an ihre Grenzen gebracht hat und es zu langen Wartezeiten bei Netzzutritts- und Netzzugangsverträgen sowie der Inbetriebnahme der Anlagen kam.

Bei Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, insbesondere Zahlungsverzugs, zeichnete sich, im Gegensatz zu Berufen auf Grundversorgung, kein eindeutiger Anstieg im Jahr 2022 ab. Genauso deutete das Bild zu letzten Mahnungen in die Richtung eines anhaltend wirksamen Konsumentenschutzes in herausfordernden Zeiten. Allerdings weisen Indikatoren zu Energiearmut darauf hin, dass 2022 deutlich mehr Haushalte in finanzielle Notlagen geraten sind und Schwierigkeiten hatten, ihre Energierechnungen zu begleichen und damit für ein ausreichendes Ausmaß an benötigter Energie, insbesondere Wärme in der eigenen Wohnung, zu sorgen. Eine neu geschaffene Koordinierungsstelle widmet sich ab 2023 vermehrt dem Problem der Energiearmut. Damit soll durch verstärkte Vernetzung und Kooperation involvierter Akteure die Lage der Haushalte, und damit der Konsumentenschutz, verbessert werden.

AKTUELLE ENTWICKLUNGEN

Preisentwicklungen und deren Folgen

Nach den deutlichen Anstiegen der Strom- und Gaspreise auf den Großhandelsmärkten von Mitte 2021 bis September/Oktober 2022 kam es 2023 zu einer Entspannung auf den Großhandelsmärkten. Die Preise der Hauptprodukte¹ für Haushalte begannen zeitverzögert erst im Verlauf des Jahres 2022 – auch in der Phase fallender Großhandelspreise – zu sinken (vgl. Abbildungen 1 und 2). Sie sanken allerdings nicht auf das Vorkrisenniveau.

Große Preisunterschiede zwischen Bestands- und Neukundenverträgen und das unterschiedliche Angebotsverhalten vieler Lieferanten veranlassten die Bundeswettbe-

werbsbehörde und die E-Control zur gemeinsamen Einrichtung einer Taskforce zur genaueren Untersuchung der Situation auf den Strom- und Gasmärkten. Ein erster Zwischenbericht zeigte, dass die Preise der Neukundenprodukte im Vergleich zu Bestandsprodukten im Jahr 2022 extremen Preissteigerungen unterlagen. Parallel dazu zogen sich zuvor österreichweite Anbieter auf ihr angestammtes Gebiet zurück oder boten temporär keine Neukundenprodukte an. Einige stellten die Geschäftstätigkeit sogar vollständig ein. Dabei war auch eine diskriminierende Behandlung von Kund:innen nach regionalen Aspekten zu beobachten. Wechseltten Haushalte ihren

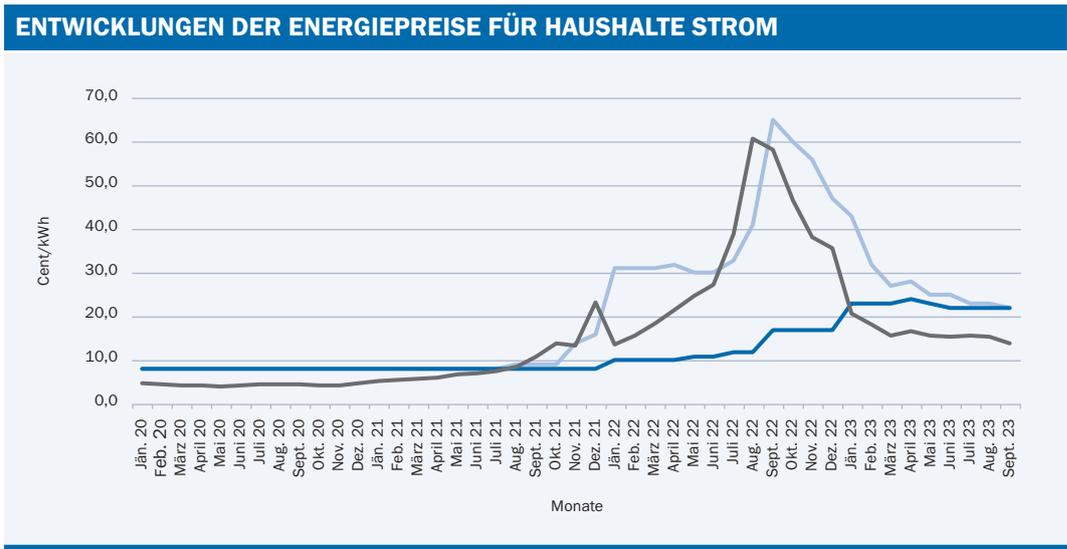


Abbildung 1
 Großhandelspreise versus
 Endkundenpreise für Strom:
 Entwicklungen seit 1.1.2020

Quelle: E-Control

¹ Beim Hauptprodukt handelt es sich um jenes Produkt eines Lieferanten oder Versorgers, das die meisten Kund:innen abgeschlossen haben. Diese Produkte können hier mit Bestandskundenprodukten gleichgesetzt werden.

ENTWICKLUNGEN DER ENERGIEPREISE FÜR HAUSHALTE GAS

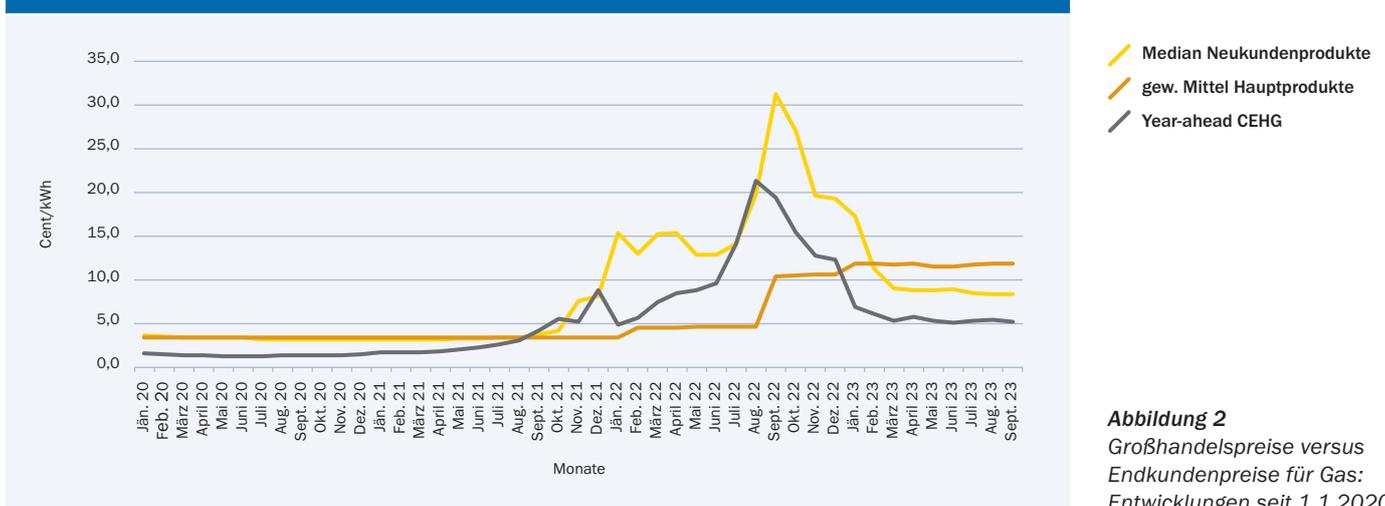


Abbildung 2
 Großhandelspreise versus
 Endkundenpreise für Gas:
 Entwicklungen seit 1.1.2020

Quelle: E-Control

Anbieter, so war das zumeist unfreiwillig auf Kündigungen, aber auch teils enorme Preiserhöhungen bei den bestehenden Lieferanten zurückzuführen. Zusätzlich waren im zweiten Halbjahr 2022 Haushalte bei einer sehr geringen Auswahl an Neukundenprodukten mit sehr hohen Preisen konfrontiert.

Die Wechselraten waren bis Anfang 2023 noch gering. Ein Bild von fehlendem Wettbewerb zeichnete sich ab. Weitere Details dazu können dem veröffentlichten Zwischenbericht der Taskforce auf der Webseite der E-Control entnommen werden.² Allerdings gewann der Kleinkundenmarkt mit langsam steigender Angebotszahl und sinkenden Neukunden-

preisen bereits in der 1. Jahreshälfte 2023 wieder an Dynamik. Die Wechselraten betragen im ersten Halbjahr 2023 bereits wieder 2,1% bei Strom und 3,9% bei Gas. Bis Ende September stiegen die Wechselzahlen nochmals an, und zwar hatten bis dahin mehr als 280.000 Strom- und Gaskund:innen – sowohl Haushalte als auch Unternehmen – ihren Lieferanten gewechselt. Die Wechselraten wuchsen somit auf 3,2% bei Strom und 6,2% bei Gas bis Ende September 2023.

In Kombination mit komplizierteren Preismodellen, z.B. der Umstellung auf regelmäßige Preisanpassungen anhand eines ausgesuchten Index in neuen Strom- und

² <https://www.e-control.at/publikationen/untersuchungen>

- 3-Jahres-Mittel 2017–2019 (2. Achse)
- Abschaltungen gesamt (2. Achse)
- Abschaltungen bei Vertragsauflösung (2. Achse)
- Vertragsauflösung durch Lieferanten
- Veranlassung von Abschaltung durch Lieferanten

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

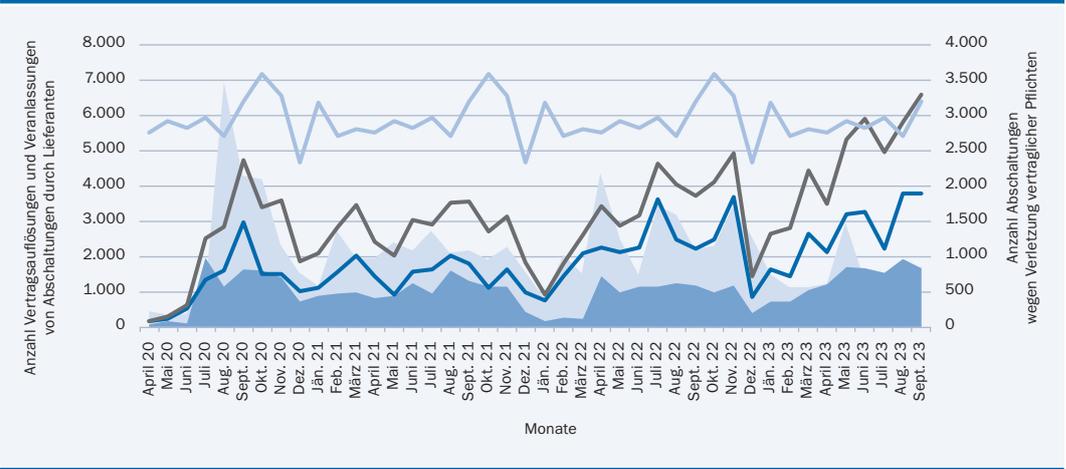


Abbildung 3
Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Lieferanten (Strom), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020

Quelle: E-Control

- 3-Jahres-Mittel 2017–2019 (2. Achse)
- Abschaltungen gesamt (2. Achse)
- Abschaltungen bei Vertragsauflösung (2. Achse)
- Vertragsauflösung durch Versorger
- Veranlassung von Abschaltung durch Versorger

GAS: ANZAHL VON ABSCHALTUNGEN WEGEN VERLETZUNG VERTRAGLICHER PFLICHTEN SOWIE VERTRAGSAUFLÖSUNGEN DURCH VERSORGER

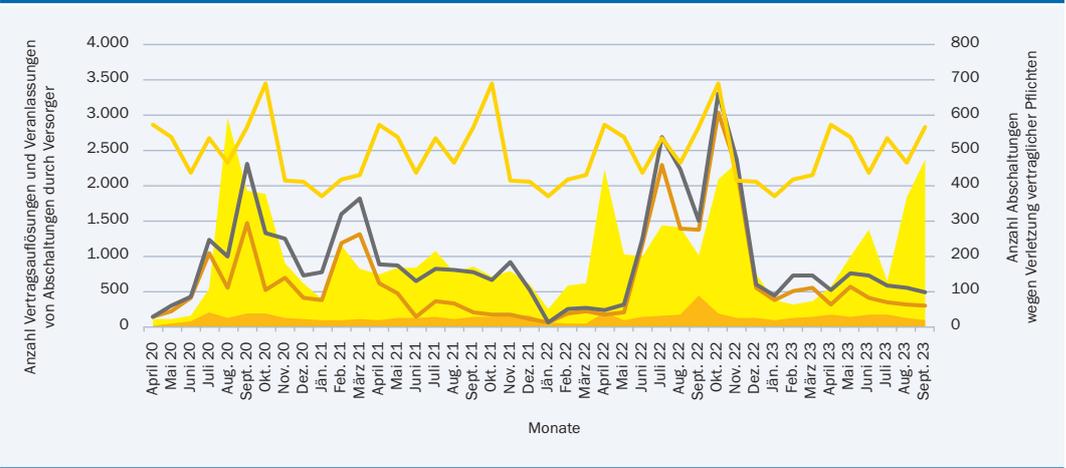


Abbildung 4
Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie Vertragsauflösungen durch Versorger (Gas), inkl. 3-Jahres-Mittel, ab April 2020

Quelle: E-Control

Gasprodukten, führten höhere Preise dazu, dass die Nachfrage nach E-Control-Services nach einem Allzeithoch im Jahr 2022 weiterhin anhielt. Von Jänner bis inklusive September 2023 waren knapp 26.000 telefonische Anfragen (ein Plus von 90% gegenüber demselben Zeitraum in 2022) in der Beratungsstelle sowie 9.200 schriftliche Anfragen und Beschwerden (+60%) und 1.600 Schlichtungsverfahren (+45%) an der Beratungs- bzw. Schlichtungsstelle der E-Control eingelangt. Der Tarifikulator verzeichnete

ebenso eine anhaltend starke Nachfrage. Die Zahlen zu Vertragsauflösungen und Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs zeigten – allerdings nur bei Strom – auch eine Tendenz nach oben bzw. eine Angleichung an die Abschalttraten vor 2020 (vgl. Abbildungen 3 und 4). Bei Gas deuteten die Zahlen allerdings darauf hin, dass es anhaltend zu weniger Abschaltungen kommen könnte als in den Jahren zuvor.

Preisänderungen

Für viele Konsument:innen waren die erhöhten Energiepreise gegen Ende 2022 und im Jahr 2023 das erste Mal auf den Jahresabrechnungen sichtbar bzw. finanziell spürbar. Hohe Nachforderungen und in weiterer Folge deutlich höhere Teilbetragsvorschriften für das neue Abrechnungsjahr stellten viele vor große Herausforderungen. Einige Energielieferanten hatten im Berichtszeitraum ihre allgemeinen Vertragsbedingungen geändert, um Preisänderungen überhaupt durchsetzen zu können. In der Beratungstätigkeit der E-Control, aber auch im Rahmen von Schlichtungsverfahren wurde deutlich, dass Konsument:innen sehr häufig nicht bewusst war, welche Vereinbarungen nun getroffen wurden und welche Auswirkungen sie auf die zukünftige Preisgestaltung hatten.

Die Preisänderungsklauseln der Lieferanten sind seit einigen Jahren Gegenstand von Gerichtsverfahren und entsprechenden Diskussionen in der Branche. Auch im Jahr 2023 kam es zu zivilgerichtlichen Entscheidungen in diesem Zusammenhang, wobei insbesondere das Urteil des OLG Wien zu 33 R 57/23d (verfügbar unter www.verbraucherrecht.at), das noch nicht rechtskräftig ist, zu erwähnen ist. Auch in diesem Verfahren wurde eine Preisanpassungsklausel eines Energielieferanten, hier insbesondere wegen Verstoßes gegen § 864a ABGB (überraschende Bestimmung ungewöhnlichen Inhalts in AGB), für unzulässig erklärt. Im Bereich der elektrischen Energie fanden sich in vielen Verträgen deshalb Bezugnahmen auf den im Jahr 2022 eingeführten § 80 Abs 2a EIWOG 2010 zu

Änderungen vertraglich vereinbarter Entgelte. Höchstgerichtliche Judikatur liegt derzeit allerdings noch nicht vor.

Im Bereich Erdgas existiert keine dementsprechende Regelung im Gaswirtschaftsgesetz (GWG).

Ersatzversorgung und Kündigungen durch Lieferanten

Im Fall einer Insolvenz eines Energielieferanten greift automatisch die gesetzlich geregelte Ersatzversorgung nach § 77a EIWOG 2010 bzw. § 124a GWG 2011. Diese Ersatzversorgung musste im Jahr 2023 bis Redaktionsschluss noch nicht angewendet werden.

Ordentliche Kündigungen von Lieferverträgen durch Strom-Lieferanten bzw. Gas-Versorger dominierten auch im Jahr 2023 das Geschehen am Markt für Haushalte und Kleingewerbe. Mit dem BGBl. I Nr. 234/2022 wurde noch gegen Ende des Jahres 2022 insbesondere vor dem Hintergrund von Turbulenzen auf den Energiemärkten, einer erhöhten Anzahl an Vertragskündigungen durch Energielieferanten und des Umstands, dass ein Teil der von solchen Vertragsbeendigungen betroffenen Endverbraucher:innen regelmäßig nicht zeitgerecht aktiv wird und so Gefahr läuft, in einen sogenannten vertragslosen Zustand zu fallen, unter anderem auch ein neuer § 77b in das EIWOG 2010 eingeführt. § 77b EIWOG 2010 regelt unter anderem, dass einen Strom-Lieferanten, der alle Verträge mit Konsument:innen beendet, bestimmte Informationspflichten treffen und dass diejenigen

Kund:innen, die bis zum Ende des Vertragsverhältnisses noch keinen neuen Liefervertrag abgeschlossen haben, für eine Dauer von weiteren drei Monaten vom größten Strom-Lieferanten im jeweiligen Netzbereich zu seinen Haushaltstarifen zu versorgen sind. Zum aktuellen Zeitpunkt kam es in einem Fall zur Anwendung des § 77b EIWOG 2010.

Im Jahr 2023 kam es noch bei über 500.000 Kund:innen zu Kündigungen bzw. indirekten Beendigungen bestehender Strom-Lieferverträge durch die Energielieferanten. Somit war – statistisch betrachtet – ungefähr jeder 10. Haushalt in Österreich von einer lieferantenseitigen Kündigung des Energieliefervertrags oder Umstellung auf ein anderes Produkt, welches meistens einen höheren Energiepreis hatte, betroffen. Dabei stechen die Handlungen von zwei Energielieferanten besonders hervor. Wie vor allem medial berichtet, haben KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft³ und EVN Energievertrieb GmbH & Co KG⁴ einer großen Anzahl ihrer Kund:innen die bestehenden Strom-Lieferverträge gekündigt bzw. auf andere Produkte umgestellt. Im Fall der EVN Energievertrieb

³ <https://kaernten.orf.at/stories/3231979/> (letzter Zugriff 17.11.2023)

⁴ <https://noe.orf.at/stories/3205794/> (letzter Zugriff 17.11.2023)

GmbH & Co KG wurden Kündigungen durch das Unternehmen ausgesprochen. Im Fall der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wurden Kund:innen im Frühjahr 2023 aufgefordert, aktiv auf ein anderes Produkt zu wechseln, weil ansonsten in weiterer Folge im Spätsommer/Herbst der noch bestehende Liefervertrag gekündigt würde.

Solche Vorgehensweisen könnten vorrangig auf mögliche rechtliche Unsicherheiten mit Preisänderungsklauseln oder den Wunsch nach einer generellen Umstellung auf andere

Produkte zurückzuführen sein. Um diese neuen Angebote in Anspruch nehmen zu können, mussten sich die betroffenen Kund:innen aber aktiv an den Strom-Lieferanten wenden, damit ein neuer Vertrag zustande kam. Eine Vorgehensweise, die vielen nicht geläufig war und daher oft zu Fragen oder sogar zu Problemen bei der durchgehenden Belieferung⁵ führte.

Deutlich wird in diesem Zusammenhang, dass Rechtssicherheit zu einem zentralen Thema wurde.

Grundversorgung – ein wichtiges Instrument in turbulenten Zeiten

Alle Kund:innen im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG können sich gegenüber Strom-Lieferanten bzw. Gas-Versorger auf die Grundversorgung berufen. Diese Kund:innen 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.

Gegen Ende 2022 kam die Grundversorgung erstmals seit ihrem Bestehen zu einer erhöhten Aufmerksamkeit, da viele Kund:innen aufgrund der Kündigungen oder Preissteigerungen nach einem anderen Strom-Lieferanten oder Gas-Versorger suchten, am Markt aber nur mehr wenige und sehr teure Neukun-

denprodukte angeboten wurden. Im Frühjahr 2023 war dann die Spitze erreicht – seitdem werden ca. 16.000 Kund:innen mit Strom und 1.600 Kund:innen mit Gas im Rahmen der Grundversorgung mit Energie versorgt (vgl. Abbildung 5).

Selbst wenn die Grundversorgung vom Gesetzgeber dazu gedacht gewesen sein sollte, dass Personen mit Zahlungsschwierigkeiten oder schlechter Bonität zu einem „normalen oder durchschnittlichen“ Vertrag kommen (es gilt ein Kontrahierungszwang in der Grundversorgung), so führten die konkreten Bestimmungen in EIWOG 2010 und GWG 2011 dazu, dass alle Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung auf einen solchen

⁵ <https://kaernten.orf.at/stories/3232665/> (letzter Zugriff am 17.11.2023)

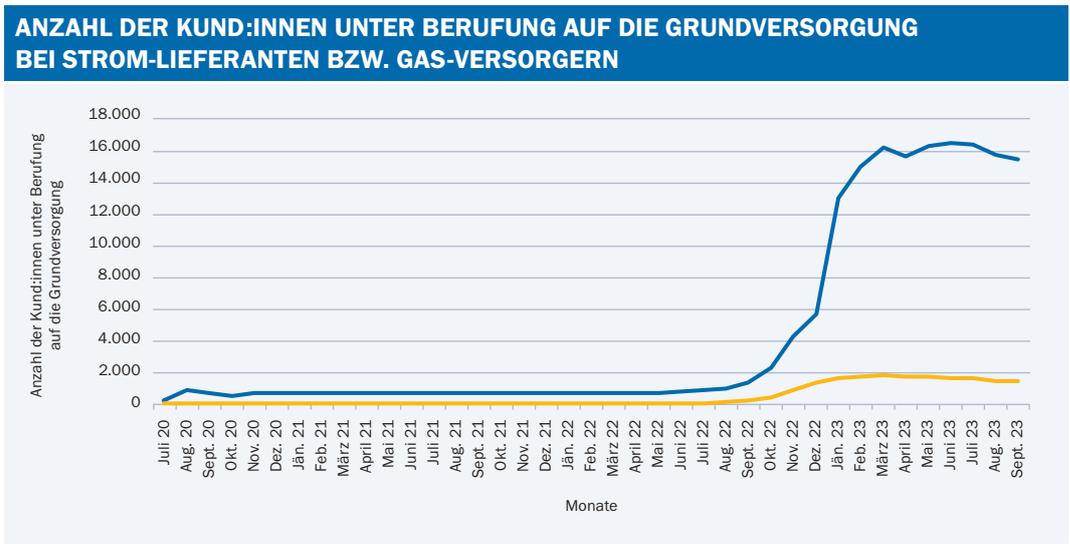


Abbildung 5
Anzahl der Kund:innen unter Berufung auf die Grundversorgung, ab Juli 2020

Quelle: E-Control

Bestandskumentarif wechseln könnten, was vor allem dann attraktiv wird, wenn Bestandskundenverträge günstiger sind als Neukundenverträge.

Mehrere Strom-Lieferanten und Gas-Versorger machten hingegen den Abschluss eines Grundversorgungsvertrags von Bedingungen abhängig, die nicht im Gesetz verankert sind, wie etwa die soziale Bedürftigkeit der Kund:innen oder der Nachweis über die Ablehnung eines Vertragsabschlusses durch einen anderen Strom-Lieferanten bzw. Gas-Versorger. Weiters wurde in der Grundversorgung oftmals nicht der Bestandskumentarif angeboten, sondern lediglich der deutlich höhere

Neukundenpreis. Aus diesem Grund führte die E-Control schon seit 2022 Aufsichtsverfahren, mit dem Ziel den rechtskonformen Zustand herbeizuführen.

Sowohl die Regelungen über die Grundversorgung mit elektrischer Energie als auch über die Grundversorgung mit Gas werden zum aktuellen Zeitpunkt vor dem VfGH behandelt und auf ihre Verfassungsmäßigkeit geprüft (Prüfungsbeschluss zu G 122/2023 u.a.). Auf dem Prüfstand steht dabei unter anderem die Frage, ob die derzeit geltende Preisobergrenze für die Belieferung mit Energie im Rahmen der Grundversorgung mit dem Gleichheitsgrundsatz (bzw. dem Sachlichkeitsgebot) der

österreichischen Bundesverfassung vereinbar ist. Ausgangspunkt des entsprechenden Verfahrens vor dem VfGH im Bereich Gas

waren Aufsichtsverfahren der E-Control. Eine Entscheidung des VfGH ist noch im Jahr 2023 zu erwarten.

Recht auf Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich

Strom-Netzbetreiber und Strom-Lieferanten haben seit Anfang 2022 Verbraucher:innen im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmern für den Fall einer aus einer Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlung die Möglichkeit einer Ratenzahlung für die Dauer von bis zu 18 Monaten einzuräumen. Die E-Control hat den gesetzlichen Auftrag, diese Regelung auf ihre soziale Treffsicherheit hin zu evaluieren. Es wurde bereits mit Datenerhebungen zu Anträgen und Abschlüssen, Höhe der Nachzahlungen sowie einer etwaigen Verzinsung bei der Ratenzahlung bei Strom-Netzbetreibern und Strom-Lieferanten begonnen.

Im ersten Halbjahr 2023 sind gemäß ersten Datenmeldungen der Unternehmen an die E-Control rund 35.000 Vereinbarungen über

solche Ratenzahlungen zwischen Haushalten und Strom-Lieferanten, mit regionalen Schwerpunkten in Wien und Niederösterreich, abgeschlossen worden. In mehr als der Hälfte der Fälle belaufen sich die aus der Jahresabrechnung resultierenden Nachzahlungen auf Beträge zwischen 2.000 und 2.500 Euro. Nur ca. ein Fünftel der Lieferanten verrechnet dabei Zinsen, die für Haushaltskund:innen zwischen 3–8% pro Jahr, mit deutlich steigender Tendenz von Jänner bis Juni 2023, betragen. Rund ein Drittel dieser Ratenzahlungsvereinbarungen wurde vorzeitig, also vor Tilgung durch Bezahlung der letzten Rate, durch den jeweiligen Lieferanten aufgelöst.

Im Gasbereich gibt es keine entsprechende Regelung.

Erweiterungen des Konsumentenschutzes im Energierecht

Wie bereits erwähnt, wurde das EIWOG mit dem BGBl. I Nr. 234/2022 Ende des Jahres 2022 um einen neuen § 77b EIWOG 2010 erweitert, der die Versorgung von Kund:innen

nach einem Marktaustritt ihres Strom-Lieferanten sicherstellen soll. Der ebenfalls neu eingeführte § 82 Abs 4a EIWOG 2010 betrifft weitere Informationspflichten für Strom-Liefer-

ranten für den Fall der Beendigung von Lieferverträgen durch den Strom-Lieferanten.

Das BGBl. I Nr. 94/2023, veröffentlicht am 20.07.2023, erweiterte das EIWOG 2010 insbesondere mit Blick auf zusätzliche Meldeverpflichtungen für Lieferanten in den Tarifikalkulator der E-Control (§ 65 Abs 2 EIWOG 2010), Informationspflichten für die Lieferanten betreffend das Ende von Bindungsfristen und für Kund:innen verfügbare, günstigere Standardprodukte (§ 76a EIWOG 2010), Vorschriften betreffend sogenannter „Floater“-Tarife (§ 80 Abs 4a EIWOG 2010, wobei hierunter

Lieferverträge verstanden werden, die Preisschwankungen auf den Spotmärkten widerspiegeln) und dass Kund:innen an derartige Tarife nicht gebunden werden können. Weitere Regelungen betreffen die Anpassung von Teilzahlungsbeträgen, wonach auch Rabatte und Ähnliches in diesen Teilzahlungsbeträgen zu berücksichtigen sind (§ 81 Abs 5 EIWOG 2010), und die Verpflichtung, Kund:innen, bei denen intelligente Messgeräte installiert wurden, auf die Möglichkeit von Monatsrechnungen hinzuweisen (§ 81 Abs 6 EIWOG 2010). Eine Ausdehnung dieser Regelungen auf den Gasbereich wurde angekündigt.

Bessere Datengrundlage für besseren Konsumentenschutz

Nach der Neuerlassung der Elektrizitäts-Monitoring-Verordnung im Jahr 2022 hat die Novelle der Gas-Monitoring-Verordnung 2023 Auswirkungen auf den Konsumentenschutz. In der neuen Fassung werden meldepflichtige Gas-Netzbetreiber und Gas-Versorger zu nun-

mehr monatlichen Meldungen zu Anfragen, Beschwerden, letzte Mahnungen, Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, Grundversorgung und Vorauszahlungszählern verpflichtet.

Maßnahmen der Bundesregierung zur Entlastung der Haushalte

Die Bundesregierung hat auf die drastischen Preisanstiege reagiert und eine Reihe von Maßnahmen und Unterstützungsleistungen ab Herbst 2021 eingeführt, die zum Teil auch noch 2023 in Geltung sind.

Insbesondere gewährt die „Stromkostenbremse“ allen Haushalten bis zu einem Jahresverbrauch von 2.900 kWh eine Reduktion des individuellen Strompreises ihres Strom-Lieferanten (reiner Energiepreis) um bis zu

30 Cent pro kWh. Haushalte mit vier oder mehr Personen erhalten darüber hinaus den Stromkostenergänzungszuschuss, also einen fixen Geldbetrag für jede weitere im Haushalt lebende Person, der in den allermeisten Fällen automatisch auf der Jahres- bzw. Schlussrechnung berücksichtigt wird. Zusätzlich erhalten alle von den Erneuerbaren-Förderbeiträgen befreiten Haushalte 75% der Netzkosten erstattet (bis zu 200 Euro pro Jahr).

Die Stromnetzentgelte hatten sich mit Jänner 2023 vor allem aufgrund der Strompreissteigerungen auf den Strommärkten deutlich erhöht. Grund dafür waren vor allem Anstiege durch die Erhöhung der Netzverlustentgelte, die direkt von den Preisen an den Strommärkten beeinflusst sind. Daraufhin wurde im Februar 2023 ein Gesetz beschlossen, das rund 80% dieser Erhöhung ab 1. März 2023 bis Jahresende abfangen soll. Rund 558 Millionen Euro werden dafür vom Bund zur Verfügung gestellt.

Außerdem wurde die Elektrizitätsabgabe für den Zeitraum 1. Mai 2022 bis 31. Dezember 2023 auf 0,1 Cent/kWh gesenkt. Die Erdgasabgabe wurde für diesen Zeitraum auf 0,01196 Euro/m³ reduziert.

Mit dem Energiekostenausgleichsgesetz wurde bereits im Jahr 2022 zum Ausgleich der gestiegenen Energiekosten ein einmaliger Zuschuss in der Höhe von 150 Euro für Haushalte beschlossen. Er wurde in Form eines Gutscheins umgesetzt, der beim Stromlieferanten eingelöst werden konnte. Die Einkommensgrenze durfte dabei bei einem Einpersonenhaushalt 55.000 Euro, bei einem Mehrpersonenhaushalt 110.000 Euro nicht überschreiten.

Zusätzlich zu den Maßnahmen der Bundesregierung haben auch einige Landesregierungen Unterstützungsleistungen bereitgestellt; zum Beispiel in Form von Einmalbeträgen oder verbrauchsabhängigen Energiepreisrabbattierungen.

Anhaltend hohe Nachfrage nach Eigenerzeugung und damit verbundene Herausforderungen beim Netzzutritt und Netzzugang

Für das Jahr 2022 wurden von Strom-Verteilernetzbetreibern 155.774 Netzzutrittsanträge auf Netzebene 7 für die Einspeisung von Strom sowie 5.452 solcher Anträge auf den Netzebenen 1–6 gemeldet. Da Strom-Verteilernetzbetreiber den Anschluss aber

noch nicht einhellig als Netzzutritt betrachteten, dürfte es sich bei diesen Angaben um eine Unterschätzung der tatsächlichen Netzzutrittsbegehren für Einspeisung handeln: Der PV-Boom hält damit unverändert an. In diesem Kontext wurden außerdem durch

das Inkrafttreten des Erneuerbaren-Ausbau-Gesetzes und Änderungen im EIWOG 2010, vereinfachte Bedingungen für den Netzzutritt von erneuerbaren Erzeugungsanlagen mit einer Engpassleistung bis 20 kW umgesetzt.

Die raschen Zuwächse bei den Anträgen auf Netzzutritt stellte vor allem 2022 viele Strom-Netzbetreiber vor unerwartete Herausforderungen. Viele Konsument:innen waren mit langen Wartezeiten konfrontiert, gesetzlich vorgesehene Fristen zur Rückmeldung konnten teilweise nicht mehr eingehalten werden. Auch kam es zu befristeten Rückleistungsbeschränkungen in manchen örtlichen Strom-Verteilernetzen, da diese momentan technisch nicht in der Lage sind, weitere Einspeisemengen aufzunehmen. Zum Teil bestehen diese Probleme auch weiterhin.

Um den Anschluss weiterer Erzeugungsanlagen an das Stromnetz angesichts der Dringlichkeit der Erneuerbaren-Ausbau- sowie Klimaziele weiter zu beschleunigen, präsentierte die E-Control im Juni 2023 den Aktionsplan Netzzutritt. Beim Netzzutritt gibt es derzeit zahlreiche Hürden, die es zu verbessern bzw. abzubauen gilt, wie auch im Jahr 2023 noch an vielen Stellen zu beobachten

war. Das betrifft die verschiedensten Aspekte und Prozessphasen des Netzzutritts. Dazu zählen unter anderem die teilweise lange Bearbeitungsdauer der Netzbetreiber, die Reaktionszeit auf Anträge zum Netzzugang, die Begrenzung der Einspeiseleistung, fehlende Transparenz bei Netzkapazitäten usw. Für Konsument:innen besonders begrüßenswert sind die Anstrengungen zur Digitalisierung der Antragstellung via Online-Formulare und Online-Portale mit laufender Einsicht in Prozessfortschritte, die rasche Übermittlung von Zählpunktbezeichnungen für die weitere Verwendung, z.B. bei der Stellung von Förderanträgen oder Richtlinien zur Nutzung von Alternativen bei vorübergehend fehlenden Netzkapazitäten, die bereits fallweise Einspeisebeschränkungen für die Netznutzung bedeuteten. Alle Aktionen für einen effizienteren Netzzutritt für PV-Anlagen bis 20 kW können auf der Homepage der E-Control nachgelesen werden.

Bei Gas kam es mit 3.095 Anträgen auf Netzzutritt auf Netzebene 3 im Jahr 2022 zu einem deutlichen Rückgang von Netzzutrittsanträgen von mehr als der Hälfte gegenüber 2021 (7.221) und 2020 (7.409).

Schwerpunkt: 10 Forderungen an die Energiewirtschaft

Die erwähnten Marktverwerfungen im Jahr 2022 und beobachteten unzureichenden Reaktionen der Energiewirtschaft, um Konsument:innen davor umfassend im Rahmen bereits etablierter Möglichkeiten und Verpflichtungen zu schützen, bewegten die E-Control im Frühjahr 2023 dazu, 10 Forderungen an die Energiebranche aufzustellen. Diese 10 Forderungen erstreckten sich von einer klaren, individuellen Kundenkommunikation über Abschaltverzichte bei Härtefällen und Hilfe bei Zahlungsschwierigkeiten bis hin zum bedingungslosen Zuerkennen der Grundversorgung sowie zur Sicherstellung der Erreichbarkeit von Anlaufstellen.

Basierend auf den 10 Forderungen der E-Control gab es weitere zahlreiche interne Untersuchungen. So wurde ein freiwilliger Fragebogen an die 20 größten Strom-Lieferanten und Gas-Versorger ausgesendet, um unter anderem Öffnungs- und Wartezeiten von Kundenservicezentren, die Bereitstellung von Informationen zu Preisanpassungen und Vertragsänderungen als auch Unterstützungsmaßnahmen für vulnerable Kundengruppen abzufragen. Die Ergebnisse der Umfrage lieferten im Gegensatz zu den Erfahrungen der Beratungsstelle der E-Control sowie zur öffentlichen Meinung in den Medien ein widersprüchliches Bild. Während beispielsweise die Anzahl an Kundenbeschwerden zu zeitverzögert ausgestellten Rechnungen in der Bera-

tungsstelle stark angestiegen war, gaben die Unternehmen an, diese mehrheitlich rechtzeitig ausgestellt zu haben.

Im Rahmen einer breiteren Untersuchung zur Servicequalität der Energieversorgungsunternehmen wurden weitere Abfragen an Netzbetreiber und Strom-Lieferanten bzw. Gas-Versorger ausgesendet, um eine Reihe an Musterschreiben, die für die Kommunikation mit Kund:innen genutzt werden, zu untersuchen sowie um die Art der Zählerstandsermittlung bei Jahres- und Endabrechnungen zu erfassen. Zusätzlich wurden Websites und Online-Kundenportale der Unternehmen nach verschiedenen Kriterien wie unter anderem die leichte Auffindbarkeit und Zugänglichkeit von Kontaktdaten und wichtigen Informationen untersucht.

Für die Prüfung der Musterschreiben wurden die 20 größten Strom-Lieferanten ersucht, sowohl Jahres-, End- und Monatsrechnungen als auch die Verbrauchs- und Stromkosteninformation zu übermitteln. Die Ergebnisse zeigten, dass Rechnungen aus Übersichtsseite, Detailseiten und Informationsblättern bestanden, aber selbst die Monatsrechnungen mehrere Seiten lang waren und sich in der Aufmachung nicht von einer Jahresabrechnung unterschieden. In der Untersuchung war besonders die unterschiedliche Implementierung der Verbrauchs- und Stromkosteninfor-

mation aufgefallen. So gab es Unternehmen, die als Vorreiter hervorgingen, indem die Verbrauchs- und Stromkosteninformation für die Kund:innen einfach und verständlich ausgestaltet wurde. Der Großteil der Unternehmen machte allerdings entweder Screenshots aus Kundenportalen und erfüllte damit die Mindestanforderungen an das Informationsschreiben nach DAVID-VO 2012 nicht ausreichend oder hatte die Verbrauchs- und Stromkosteninformation erst noch gar nicht umgesetzt.

Im Rahmen der Tätigkeiten der E-Control wurden auch Kundenportale, Websites und Apps der Lieferanten näher untersucht. Die Untersuchung der Kundenportale zeigte, dass essenzielle Vertragsinhalte wie der aktuell gültige Preis oder der Produktname im Kundenportal oftmals nicht auffindbar waren. Eine wesentliche Schlussfolgerung zum besseren Schutz und zur Information der Kund:innen ist daher, Mindestanforderungen an Kundenportale festzulegen.

Die Websites der Strom-Lieferanten wurden insbesondere nach den Kriterien der leichten Verfügbarkeit und Auffindbarkeit wichtiger Informationen, wie z.B. Servicenummern und eventuell anfallender Kosten, Kontaktmöglichkeiten und Informationen zu Anlauf- und Beratungsstellen, untersucht. Die Ergebnisse der Website-Analyse zeigten, dass zwar eine Fülle an Informationen auffindbar war, allerdings die Navigation auf den Websites

oft wenig nachvollziehbar strukturiert und Informationen nicht thematisch gruppiert waren. Dadurch wird die Suche nach wichtigen Informationen für Kund:innen mit wenig Berührungspunkten zum Thema Energie schwieriger und zeitintensiver als nötig, vor allem wenn entsprechende Fachbegriffe nicht bekannt sind.

Auch bezüglich Apps zeigte sich, dass manche Lieferanten zwar Apps zu anderen thematischen Schwerpunkten anbieten, z.B. mit Informationen zu Ladestellen. Eine App, die aber wie ein Online-Kundenportal Einsicht in Vertragsdaten und weitere Self-Services ermöglicht, gab es nur bei einem einzigen von 20 untersuchten Strom-Lieferanten.

In Summe kann daher gesagt werden, dass im Bereich der Kundenkommunikation und der Serviceorientierung deutlicher Handlungsbedarf seitens vieler Unternehmen der Strom- und Gasbranche besteht.

Außerdem wurde eine Untersuchung der Verteilung der Zählerstandsermittlung durchgeführt. Dazu wurden die 18 größten Netzbetreiber befragt, um Informationen zur Verteilung der Zählerstandsermittlung bei Jahres- und Endabrechnungen für Strom und Gas zu erhalten. Zusätzlich wurde untersucht, wie viele Zählpunkte unterjährig ausgelesen werden, sowie die Anzahl an Kund:innen mit Monatsrechnung ermittelt. Im Strombereich ergab sich insbesondere bei Jahresabrechnungen,

ART DER ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI JAHRESABRECHNUNGEN FÜR STROM

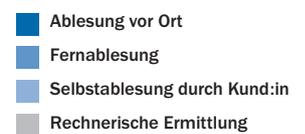
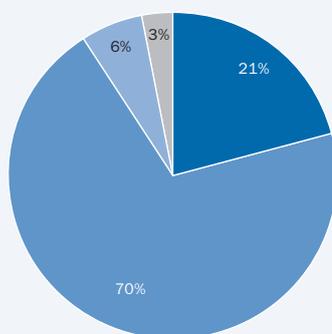


Abbildung 6
Art der Ermittlung der Zählerstände bei Jahresabrechnungen für Strom

Quelle: E-Control

dass durch die hohe Anzahl an bereits ausgerollten Smart-Meter-Systemen auch der Anteil an fernausgelesenen Zählerständen im abgefragten Zeitraum sehr hoch ist (vgl. Abbildung 6).

Bei Endabrechnungen stieg der Anteil an rechnerisch ermittelten Zählerständen allerdings stark an, vor allem im Bereich der Endabrechnungen für Gas. Laut den rückgemeldeten Daten basierte in drei Gas-Verteilernetzgebieten sogar der Großteil der Endabrechnungen im abgefragten Zeitraum auf rechnerisch ermittelten Verbrauchswerten. In den restlichen Netzgebieten lag der Fokus bei Endabrechnungen für Gas auf der Selbstable-

sung durch Kund:innen. Nur in einem Netzgebiet wurde regelmäßig vor Ort abgelesen (vgl. Abbildung 7).

Die Abfrage zeigte schließlich auch noch, dass der Anteil an genutzten Monatsrechnungen sehr unterschiedlich ausgeprägt war, in Summe aber die Zahl an Monatsrechnungen selbst bei Strom noch sehr gering ausfiel. Genauso wenig scheinen Kund:innen von der Möglichkeit Gebrauch zu machen, unterjährig Zählerstände bekannt geben zu können, was insbesondere ohne Smart Meter und daher im Gasbereich Verbräuche – und damit Kosten – klarer abgrenzen lassen würde. Besonders bei Gas wäre es daher begrüßenswert,

wenn Netzbetreiber und Gasversorger auf diese Möglichkeiten hinweisen würden, um für genauere Abrechnungen und damit höheres Kund:innenvertrauen zu sorgen.

SCHLUSSFOLGERUNGEN AUS DEN UNTERSUCHUNGEN ZU DEN 10 FORDERUNGEN

In Fällen, bei denen deutlich wurde, dass gesetzliche Vorgaben nicht eingehalten werden, wurden die Unternehmen in Verfahren aufgefordert, den rechtmäßigen Zustand herzustellen. Zudem erfolgte eine allgemeine Information an die Interessenverbände, um die korrekte Umsetzung in Zukunft sicherzustellen.

Da die Ergebnisse der kommerziellen Qualität bei Netzbetreibern, wie sie derzeit rechtlich vorgesehen ist, nicht das Bild der vielen Probleme widerspiegeln, das Betroffene, aber auch die Branche selbst in den Medien berichtet haben, wird eine Diskussion und Weiterentwicklung der rechtlich vorgegebenen Qualitätskriterien für notwendig und sinnvoll erachtet.

In etlichen Fällen konnte festgestellt werden, dass Unternehmen Anstrengungen hinsichtlich einer verbesserten Kundenkommunikation und Erreichbarkeit unternommen haben, was ausdrücklich zu begrüßen ist. Auf die Notwendigkeit, verständliche und gut strukturierte Kundenschreiben und entsprechende Informationen auf Websites zur Verfügung zu stellen, damit das Vertrauen in das jewei-

lige Unternehmen, aber auch den gesamten Markt wieder gestärkt wird, wurde in diesem Bericht bereits mehrfach hingewiesen.

Auch wenn in einigen Bereichen durchaus Verbesserungen in der Branche zu verzeichnen sind, bleiben doch etliche Forderungen an die Strom- und Gasunternehmen bestehen:

- > Abrechnungen müssen auf Basis tatsächlicher Verbrauchswerte erstellt werden. Dies gilt auch für unterjährige Abgrenzungen – z.B. im Zusammenhang mit Preisänderungen. Wenn keine abgelesenen Werte vorliegen, müssen Netzbetreiber aktiv werden, um diese zu erhalten, z.B. durch verstärkte Aufforderung der Kund:innen, die Zähler selbst abzulesen.
- > Eine Ablesung muss zumindest einmal jährlich erfolgen, sei dies durch den Netzbetreiber oder durch die Kund:innen.
- > Informationen sind einfach und leicht zugänglich auf der Website zur Verfügung zu stellen. Kontaktdaten und Hilfe für schutzbedürftige Kund:innen müssen niederschwellig dargestellt werden.
- > Kundenschreiben sollten sämtliche notwendigen Informationen enthalten. Bei Preisänderungen umfasst dies den bisherigen und den neuen Preis. Hauptaugenmerk ist auf die Handlungsmöglichkeiten der Kund:innen zu legen: Was ist zu tun und welche Konsequenzen knüpfen daran an?
- > Kundenportale sind gerade bei Smart-Meter-Kund:innen ein wichtiges Informationstool. Neben Verbrauchswerten sind

aber besonders die essentiellen Vertragsdaten leicht auffindbar darzustellen: der derzeitige Energiepreis, die Höhe des Teilbetrages, eine Information über etwaige Rabatte und Bindefristen sowie die Art und Weise, wie bei dem vereinbarten Preismodell eine Preisänderung durchgeführt werden könnte.

- > Monatsrechnungen sind nach wie vor kaum üblich. Gerade Kund:innen mit einem Smart Meter sollte diese Möglichkeit aktiv angeboten und über die Chancen und Risiken informiert werden. Zudem ist ge-

rade in Zeiten hoher Energiepreise offensichtlich, dass monatliche Informationen über den Verbrauch sowie die damit verbundenen Kosten sehr wichtig sind. Hier gibt es erheblichen Verbesserungsbedarf.

- > Die regelmäßige Zählerablesung, gerade im Gasbereich, durch Kund:innen sollte forciert werden. Rechnungen sind dadurch genauer, es entsteht mehr Bewusstsein hinsichtlich des eigenen Energieverbrauchs und dies schützt vor hohen Nachzahlungen.

ART DER ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI ENDABRECHNUNGEN FÜR GAS

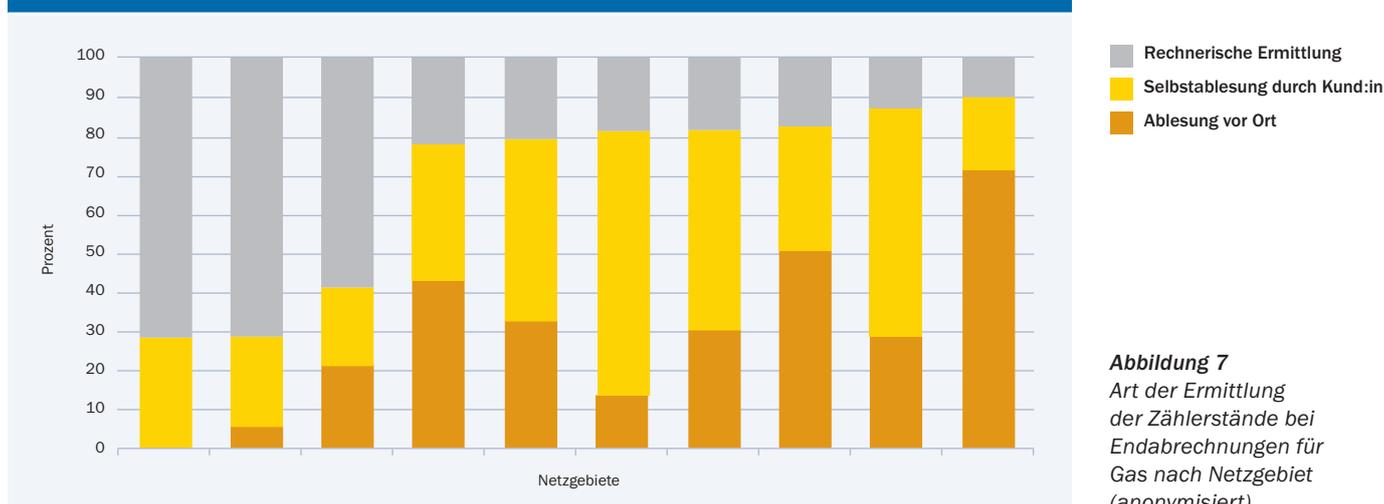


Abbildung 7
Art der Ermittlung der Zählerstände bei Endabrechnungen für Gas nach Netzgebiet (anonymisiert)

Quelle: E-Control

KONSUMENTEN- SCHUTZ 2022

Neben den Auswirkungen der Energiekrise werden nun noch wesentliche Aspekte des Konsumentenschutzes für das Jahr 2022 präsentiert. Die Darstellung erfolgt dabei in

Anlehnung an den Konsumentenschutzbericht aus den Vorjahren, um Veränderungen nachvollziehbar zu machen.

Kundenservice

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

ANFRAGEN UND BESCHWERDEN BEI ENERGIEVERSORGUNGSUNTERNEHMEN

Nach Angaben der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger gemäß der Monitoring-Verordnungen für Strom (EMo-VO 2017) und Gas (GMO-VO 2017) hatten diese rund 7 Millionen Anfragen in Strom und 1,8 Millionen Anfragen in Gas im Jahr 2022 erhalten. Dies bedeutete nahezu eine Verdoppelung der Anfragen gegenüber 2021, was insbesondere auf den größeren Informationsbedarf gegenüber Energieversorgern zurückging. Durchschnittliche Bearbeitungszeiten variierten sehr stark zwischen den Unternehmen und betragen sehr häufig einen Tag oder weniger bis hin zu über eine Woche. Dazu ist anzumerken, dass diese Angaben nur mit Vorsicht betrachtet werden können, da der Großteil der Anfragen zumindest telefonisch umgehend

beantwortet wurde, während Angaben zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit deutlich längere Reaktionszeiten auf vor allem kompliziertere Anfragen verschleiern könnten.

Im Jahr 2022 registrierten Verteilernetzbetreiber und Energieversorger ebenso fast doppelt so viele Beschwerden, nämlich 77.791 Beschwerden betreffend Strom- und 18.698 Beschwerden bezüglich Gasbelange. Diese im Verhältnis zur Kundenanzahl allerdings immer noch geringe Anzahl lieferte nach wie vor ein Indiz dafür, dass bereits das Kundenservice die meisten Anliegen der Konsument:innen zufriedenstellend beantworten konnte. Auch bei Beschwerden werden generell durchschnittliche Bearbeitungszeiten 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.

ANFRAGEN UND BESCHWERDEN BEI DER E-CONTROL

Als zentrale Informations- und Schlichtungsstelle erfährt die E-Control auch direkt von

den Anliegen und Problemen der Bevölkerung auf den Energiemärkten.

Das Team der Beratungsstelle bearbeitet nicht nur telefonische Anfragen und Beschwerden, es steht auch über diverse schriftliche Kanäle mit Rat und Tat zur Seite. Insgesamt bearbeiteten die Mitarbeiter:innen der E-Control im Jahr 2022 26.500 (2021: 6.800; +290%) telefonische und 6.900 (2021: 2.800, +150%) schriftliche Eingänge – Energiepreiserhöhungen, hohe Nachzahlungen oder Vertragskündigungen. Kaum

ein Haushalt war im Berichtszeitraum nicht von der einen oder anderen Sache betroffen. Als zentrale Informationsstelle für Verbraucher:innen leistete die E-Control vor allem Aufklärungsarbeit und unterstützte beratend. Vielen Konsument:innen war es nicht möglich, ihre Fragen oder Probleme direkt mit ihren Vertragspartnern zu klären. Sie berichteten häufig, dass die Kundenservices überlastet waren. Auch dadurch erklärt sich die starke Zunahme bei den Anfragen und Beschwerden an die E-Control.

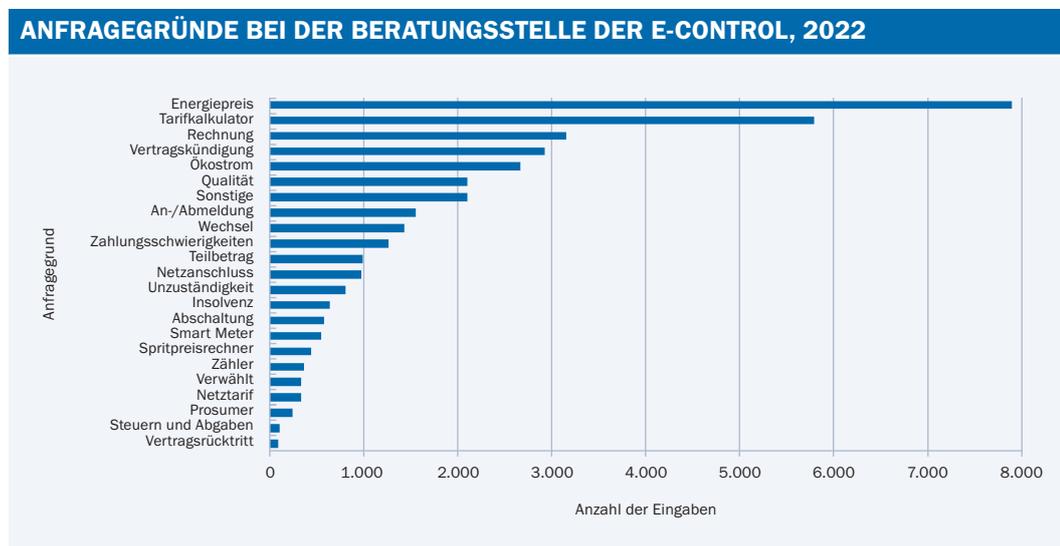


Abbildung 8
Anfragegründe bei der Beratungsstelle der E-Control, 2022

Quelle: E-Control

Schlichtungsverfahren

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

Die Schlichtungsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 2022 insgesamt 1.832 Schlichtungsanträge (vgl. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle⁶) und damit etwa dreimal so viele wie im Vorjahr.

Unklarheiten bei der Abrechnung, Beschwerden über die Erhöhung, Energiepreise und die Nichterreichbarkeit der Unternehmen, Zahlungsschwierigkeiten (insbesondere Abschaltung) und Probleme mit der An- und Abmeldung dominierten die Themen im Berichtsjahr 2022. Ein Vergleich dieser Angaben zu Anfragen und Beschwerden bei Schlichtungsstelle

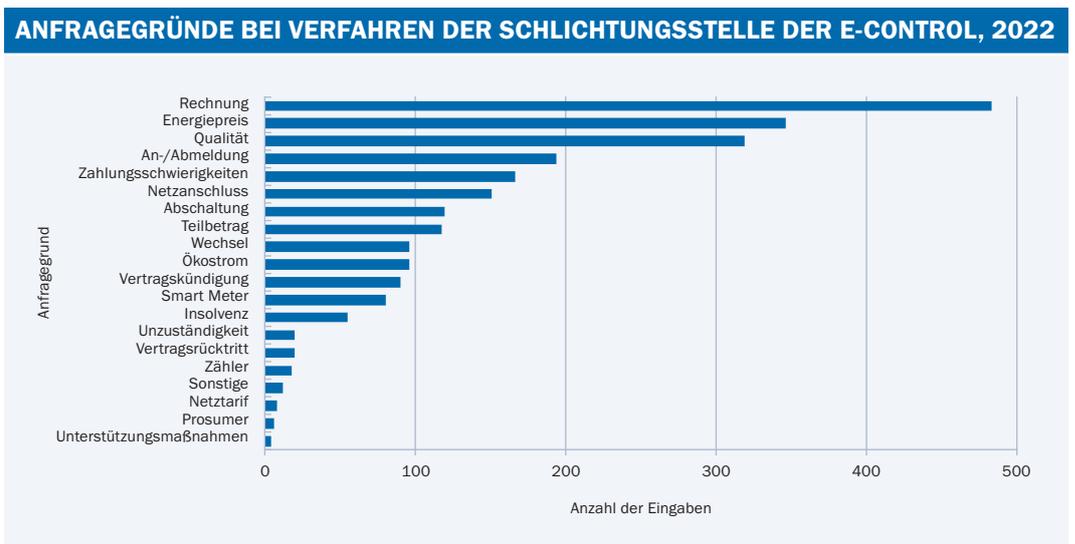


Abbildung 9
Anfragegründe bei Verfahren der Schlichtungsstelle der E-Control, 2022

Quelle: E-Control

⁶ <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

und Beratungsstelle mit jenen der Verteilernetzbetreiber und Energieversorger zeigte, dass nur ein kleiner Teil der Anfragen und Beschwerden an die Regulierungsbehörde direkt gestellt wird (vgl. Abbildungen 8 und 9).

RASCHE REAKTION UND PÜNKTLICHKEIT DER NETZBETREIBER

Verordnungen zur Netzdienstleistungsqualität schreiben für Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber eine Reihe von Standards der kommerziellen Qualität fest (vgl. END-VO 2012 und Gasnetzdienstleistungsqualitäts-Verordnung). Dazu zählen kurze Reaktionszeiten auf Anfragen, Beschwerden und Anträge der Kund:innen, die Einhaltung von vereinbarten Terminen und Rechnungslegungsfristen.

Abbildung 10 zeigt Kennzahlen der kommerziellen Qualität. Betreffend zeitgerechte Rechnungskorrekturen bei Strom und Gas kam es beim größten Verteilernetzbetreiber in Österreich zur Nichterfüllungen des vorgegebenen Standards. Der starke Anstieg bei der Nachfrage nach Eigenerzeugungsanlagen, insbesondere Photovoltaik-Anlagen, führte mancherorts zu langen Bearbeitungszeiten der für den Anschluss dieser Anlagen notwendigen Anträge auf Netzzutritt. Dies schlug sich in den Ergebnissen der kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber nieder. Weitere Details dazu finden sich in den Berichten zur kommerziellen Qualität⁷ der Verteilernetzbetreiber auf der Homepage der E-Control.

KENNZAHLEN ANFORDERUNGEN DER KOMMERZIELLEN QUALITÄT 2022				
Kriterien zur kommerziellen Qualität	Strom		Gas	
	Anzahl	Erfüllungsgrad (in %)	Anzahl	Erfüllungsgrad (in %)
Anfragen und Beschwerden	2.474.697	99	374.351	99
Anträge Netzzutritt	199.861	89	3.051	98
Anträge Netzzugang	651.810	100	118.358	100
Zählereinbauten	110.096	99	6.332	99
Inbetriebnahmen von Messeinrichtungen	138.144	99	28.492	99
Rechnungslegung	8.290.901	98	1.780.894	99
Rechnungskorrekturen	89.473	85	42.470	86
Termineinhaltungen	1.535.351	99	179.799	99
Abschaltungen	12.026	100	2.651	100

Abbildung 10
Kennzahlen des Konsumentenschutzes aus den Anforderungen der kommerziellen Qualität an Netzbetreiber, 2022

Quelle: E-Control

⁷ <https://www.e-control.at/kommerzielle-qualitaet-der-netzdienstleistung>

EINFACH ZUGÄNGLICHE INFORMATIONEN

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

In Zukunft wird dem Informationsbedürfnis eine noch wichtigere Rolle zukommen, vor

allem bei Strom. Durch die schlussendlich rasch voranschreitende Ausrollung der Smart Meter (Ausrollungsgrad von 68% Ende 2022), der weiteren Verbreitung eigener sowie gemeinschaftlicher Stromproduktion, aber auch einem bewussteren Energiekonsum haben Konsument:innen wachsendes Interesse an detaillierteren Informationen betreffend ihren eigenen Energieverbrauch. Hier sind schon jetzt Verteilernetzbetreiber gefordert, die dafür notwendigen Daten auf einfache und übersichtliche Art und Weise rasch und digital zur Verfügung zu stellen.

Zahlungsschwierigkeiten

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 der Einhaltung einer mindestens 14-tägigen Zahlungsfrist zu mahnen sind, wobei die zweite (letzte) Mahnung mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen hat. Erst nach fruchtlosem Verstreichen der Mahnfristen erfolgt in der Regel eine Abschaltung der zahlungssäumigen Kund:innen. Energieversorgungsunternehmen steht es dabei frei,

entweder die bestehenden Verträge (sowohl Netznutzungsvertrag als auch Liefervertrag) aufzulösen oder die eigene Leistung (Netznutzung und/oder Belieferung mit Strom und/oder Gas) auszusetzen.

Die Berufung auf Grundversorgung nach § 77 EIWOG 2010 und § 124 GWG 2011 ermöglicht es Haushalten (und Kleinunternehmen) im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG, die Energieversorgung aufrechtzuerhalten bzw. einzufordern (vgl. Abbildung 5).

Abbildung 11 liefert die wesentlichen Kennzahlen zu den zentralen Konsumentenschutzregelungen für Strom und Gas für das Jahr 2022. Gerechnet auf die Anzahl der Zähl-

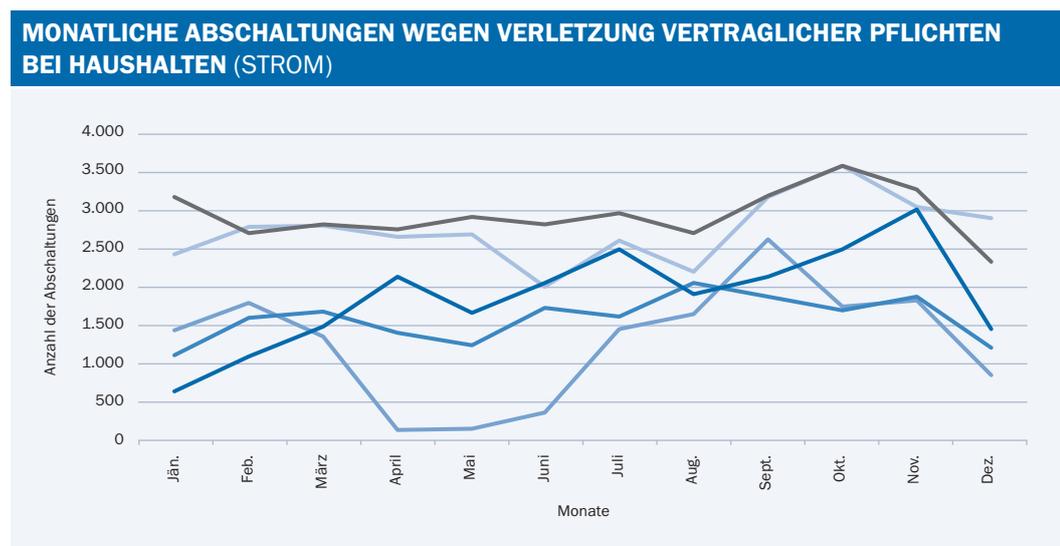
punkte entsprachen 26.618 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten in Strom einer jährlichen Abschalttrate von 0,44%, in Gas 0,29%.

Abbildung 12 zeigt abschließend den jährlichen Trend bei Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowohl in Strom als auch bei Gas im mehrjährigen Vergleich.

KENNZAHLEN ENDKUNDEN-MONITORING 2022		
Schutzmechanismen für Haushalte	Strom	Gas
	Anzahl	Anzahl
Letzte Mahnungen	272.160	70.652
Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	22.618	3.377
... davon bei Aussetzung	7.345	701
... davon bei Vertragsauflösung	15.273	2.676
Wiederherstellungen der Belieferung	8.757	373
Berufungen auf Grundversorgung	9.595	1.680
Vorauszahlungszähler	873	47

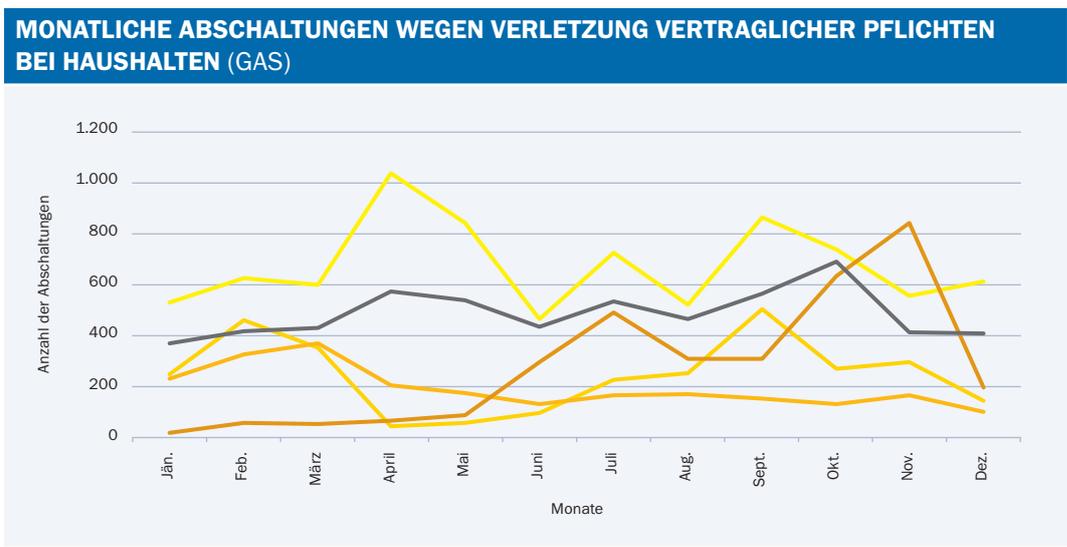
Quelle: E-Control

Abbildung 11
Zentrale Kennzahlen zum Konsumentenschutz aus dem Endkunden-Monitoring, Strom und Gas, 2022



Quelle: E-Control

Abbildung 12
Anzahl der monatlichen Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Haushalten (Strom), 2019-2022



2019
 2020
 2021
 2022
 3-Jahres-Durchschnitt
 (2017 bis 2019)

Abbildung 13
 Anzahl der monatlichen
 Abschaltungen wegen Verlet-
 zung vertraglicher Pflichten
 bei Haushalten (Gas),
 2019-2022

Quelle: E-Control

Energiearmut

Die E-Control beschäftigt sich seit weit über 10 Jahren mit dem Problem der Energiearmut. Seit 2012 gibt es dazu einen Definitionsvorschlag, nach dem energiearme Haushalte über ein Einkommen unter der Armutsgefährdungsschwelle verfügen, aber hohe Energieausgaben im Haushalt begleichen müssen. Seit 2017 zeigen Studien der Statistik Austria in regelmäßigen Abständen, dass in etwa drei bis vier Prozent der österreichischen Bevölkerung von Energiearmut in diesem Sinne betroffen sind.

Ein weitverbreiteter Indikator zu Energiearmut ist jener der „Nichtleistbarkeit einer angemessen warm beheizten Wohnung“. Daten für 2021 und davor zeigten noch, dass weniger als 2% der Bevölkerung – 2021 waren es 1,7% der Gesamtbevölkerung oder 148.000 Personen – angaben, die Wohnung nicht angemessen warm halten zu können. Ab 2022 zeigen Quartalsdaten, dass dieser Anteil deutlich anstieg, und zwar auf bis zu 12,1% im 4. Quartal 2022. Im ersten Quartal 2023 sank dieser auf 10,6% der Bevölkerung, die

es sich nicht leisten konnten, die Wohnung angemessen warm zu halten (vgl. Statistik Austria⁸).

Das Bundes-Energieeffizienzgesetz hat 2023 eine Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von Energiearmut eingerichtet. Die Koordinierungsstelle soll insbesondere die Kooperation und Vernetzung von beteiligten Interessengruppen – insbesondere den Energielieferanten und sozialen Einrichtungen – erleichtern. Darüber hinaus soll sie Empfehlungen und Maßnahmen zur Bekämpfung von Energiearmut erarbeiten und Informationen für Haushalte zur Verfügung stellen. Periodische Berichte der Koordinierungsstelle sollen den aktuellen Stand der Energiearmut in Öster-

reich beleuchten und relevante Indikatoren zu deren Messung erstellen.

ENERGIEARMUT IM EUROPÄISCHEN VERGLEICH

Unter den Hauptindikatoren, welche europaweite Vergleiche ermöglichen sollen, finden sich zwei langjährige Indikatoren zur Energiearmut. Zum einen wird erfasst, inwieweit es sich Haushalte nicht leisten können, deren Wohnung angemessen zu beheizen (siehe vorigen Abschnitt). Zum anderen werden Zahlungsrückstände bei Versorgungsrechnungen, insbesondere Energie, in europaweiten Haushaltsumfragen erhoben. In Österreich ist die so erfasste Energiearmut gering ausgeprägt (vgl. Abbildung 14).

ZWEI HAUPTINDIKATOREN ZU ENERGIEARMUT IM EUROPÄISCHEN VERGLEICH, 2022

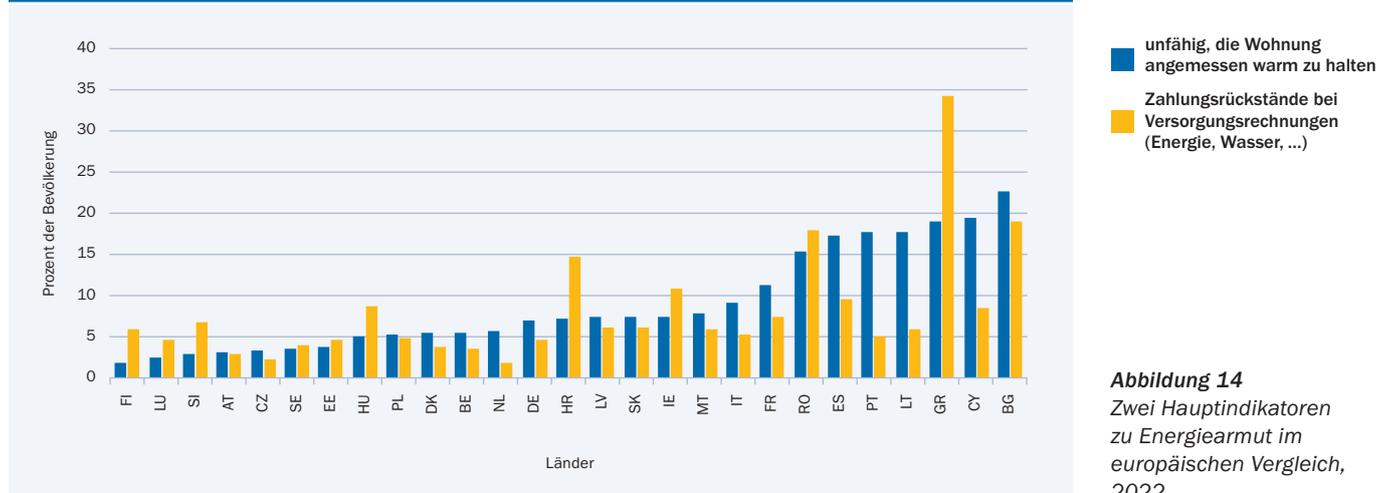


Abbildung 14
Zwei Hauptindikatoren zu Energiearmut im europäischen Vergleich, 2022

Quelle: E-Control

⁸ <https://www.statistik.at/ueber-uns/erhebungen/personen-und-haushaltserhebungen/so-gehts-uns-heute>

BEFREIUNGEN VON ERNEUERBAREN-FÖRDERKOSTEN

Das Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz (EAG) hat die Bestimmungen zur Befreiung von einkommensschwachen Haushalten von Ökostromförderbeiträgen erweitert (vgl. §§ 72 und § 72a EAG). Insbesondere ist eine teilweise Befreiung von Erneuerbaren-Förderbeiträgen auf einen größeren Personenkreis erweitert worden.

Mit 31. Dezember 2022 sind von der GIS GmbH 142.667 Befreiungen von Erneuerbaren-Förderbeiträgen ausgestellt worden (+ 9,3% gegenüber 2021). Für das Jahr 2022 wurde vom Klimaschutzministerium im November 2021 verlautbart, dass angesichts

der hohen Energiepreise die Erneuerbare-Pauschale sowie der Förderbeitrag für alle Haushalte und Unternehmen entfallen. Diese Bestimmung gilt auch für 2023.

Im ersten Halbjahr 2023 kam es bereits zu einem deutlichen Anstieg der Anzahl der Ökostrombefreiungen aufgrund des Aufrufs zur Antragstellung durch die GIS GmbH, auch um den Netzkostenzuschuss von bis zu 200 Euro zuerkannt zu bekommen. Demnach sind mit 31. Mai 2023 bereits 210.160 Ökostrombefreiungen von der GIS GmbH ausgestellt worden. Das ist ein Plus von knapp 79.000 Personen und entspricht einer Steigerung von über 60% gegenüber 2022.

Schlussfolgerungen

Konsument:innen stehen nach wie vor auf den Energiemärkten vor großen Herausforderungen. Umso wichtiger ist ein gut funktionierender Konsumentenschutz. Wie der diesjährige Konsumentenschutzbericht zeigt, haben die Verwerfungen auf dem Storm- und Gasmarkt nicht nur anhaltend höhere Energiepreise mit sich gebracht, sondern auch Kündigungen durch Strom-Lieferanten bzw. Gas-Versorger in größerem Ausmaß und andere Herausforderungen für Haushaltskund:innen bewirkt. Zentral ist daher, dass das Energiesystem, vor allem aber auch der Konsumentenschutz, für Strom- und Gaskund:innen ausreichend resilient ausgestaltet ist.

Die Ergebnisse des Berichts weisen darauf hin, dass in den Jahren 2022 und 2023 die existierenden Maßnahmen zum Schutz der Kund:innen ihren Zweck insgesamt und österreichweit nach wie vor gut erfüllten. Auch 2023 blieb es noch bei deutlich weniger Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten im Vergleich zu den letzten Jahren, wobei sich in den letzten Monaten eine Angleichung an frühere Abschalttraten bei Strom abzeichnete.

Die Möglichkeit der Berufung auf die Grundversorgung wurde Ende 2022 bis Mitte 2023 erstmals deutlich mehr in Anspruch genommen. Die öffentliche Diskussion um Energiearmut, deren Definition und Messung, sowie

Maßnahmen verblieb ebenso im Hintergrund, wobei allerdings die Schaffung einer Koordinationsstelle mehr Aktivitäten für 2023 und 2024 in Aussicht stellt. Inwieweit jüngere Maßnahmen wie Ratenzahlungsvereinbarungen im Strombereich positive Effekte haben, wird im nächsten Jahr zu beurteilen sein.

Handlungsbedarf hat sich insofern ergeben, dass die Energiewirtschaft aus Sicht der E-Control hinter ihren Verpflichtungen zurückgeblieben ist, was den umfassenden Konsumentenschutz in Zeiten der Energiekrise sowie deren Nachwirkungen anlangt. Durch das Aufstellen von 10 Forderungen, aber auch durch die Entwicklung eines Aktionsplans zum effizienteren und rascheren Anschluss von Kleinerzeugungsanlagen zur Beschleunigung der dringend benötigten Energiewende sind wichtige Akzente gesetzt worden, Konsument:innen besser zu informieren und zur weiteren Teilnahme an der Energiewende zu ermächtigen. Die Verbesserung der Kund:innenkommunikation und der Serviceorientierung etlicher Unternehmen der Energiebranche, auch unter Einsatz von elektronischen Kommunikationsmöglichkeiten wie anwendungsfreundlichen Apps, würden einen wesentlichen Beitrag zu einem funktionierenden Konsumentenschutz und informierten Entscheidungen im Strom- und Gasbereich leisten.

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
www.e-control.at
Twitter: www.twitter.com/energiecontrol
Facebook: www.facebook.com/energie.control
LinkedIn: 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

© E-Control 2023

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

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 30. November 2023

