TÄTIGKEITSBERICHT SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL 2025 | BERICHTSJAHR 2024

NACH § 9 ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ UND § 26 ENERGIE-CONTROL-GESETZ

„UNSERE ENERGIE BRINGT AUSGLEICH.“

staatlich anerkannte verbraucherschlichtungsstelle

E-CONTROL
Unsere Energie gehört der Zukunft.

www.e-control.at

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

INHALT

1 Einleitung 5

2 Schlichtungsstellentätigkeit im Jahr 2024 7

2.1 Schlichtungsanträge 2024 im Detail 7
2.2 Die E-Control als zentrale Informationsstelle für Konsument:innen 12

3 Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2024 15

3.1 Unklare Abrechnungen 16
3.2 Hohe Energiepreise 18
3.3 Fehlende Smart-Meter-Daten 20
3.4 Begrenzte Einspeisemöglichkeiten bei PV-Erzeugung 21

4 Zusammenfassende Information gemäß § 9 AStG 23

5 Schlichter:in im Sinne des AStG 26

„EINLEITUNG“

1 EINLEITUNG

Im Jahr 2024 hatten sich die Wogen auf den Energiegroßhandelsmärkten wieder geglättet, ein Vorkrisenniveau erreichten die Energiepreise allerdings noch nicht. Viele Haushalte und Unternehmen hatten außerdem Energieliefer-verträge über Produkte abgeschlossen, die einen längeren Betrachtungszeitraum an den Großhandelsmärkten widerspiegelten. Es waren also auch 2024 in bestehenden Verträgen immer noch Preiserhöhungen umgesetzt worden.

Kund:innen, die gänzlich neue Verträge abschlossen, konnten allerdings wieder von besseren Angeboten profitieren. Auch die Unterstützungsmaßnahmen der Bundesregierung bzw. der Länder, Kommunen und karitativen Einrichtungen halfen, besonders hohe Energiekosten abzufedern.

Die Beschwerden, die an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, behandelten im vergangenen Jahr wieder vielfältigere Themen. Neben Streitigkeiten über die verrechneten Energiepreise oder die absolute Rechnungshöhe gingen auch Anträge über Differenzen zum richtigen Wechsel- oder Anmeldedatum, ausstehende Schlussrechnungen, abwegige Verbrauchsschätzungen und lückenhafte Smart-Meter-Daten ein. Besonders dieser letzte Komplex, Streitigkeiten über die Verbrauchsmengen und unterjährige Verbrauchsverteilungen, nahmen wieder einen deutlich größeren Anteil an den Anträgen insgesamt an.

Auch das Interesse an der Eigenerzeugung von Strom blieb ungebrochen. Beschwerden über Einspeisebegrenzungen bei Photovoltaikanlagen aufgrund fehlender Kapazitäten im Stromnetz führten auch weiterhin zu Streitigkeiten mit den Netzbetreibern.

Beschwerden über Schwierigkeiten bei der Abwicklung einer Energiegemeinschaft oder einer gemeinschaftlichen Erzeugungsanlage nahmen im Berichtsjahr zu. In absoluten Zahlen machen diese Beschwerden zwar nur einen kleinen Teil aus, die Erfahrungen der Beschwerdeführer:innen zeigen aber sehr deutlich, dass die Umsetzung, besonders in Hinblick auf die Bereitstellung der Abrechnungsdaten, bei manchen Netzbetreibern sehr schleppend vorangehen.

Etwas Entspannung brachte in diesem Jahr, neben den langsam sinkenden Energiepreisen, die bessere Erreichbarkeit der eigenen Kund:innenservices der Unternehmen. Es war vielen Kund:innen wieder möglich, die Unstimmigkeiten in einem vertretbaren Zeitrahmen selbst mit den Vertragspartner:innen zu klären.

„SCHLICHTUNGS-STELLENTÄTIGKEIT IM JAHR 2024“

2 SCHLICHTUNGSSTELLENTÄTIGKEIT IM JAHR 2024

Die Schlichtungsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 2024 insgesamt 1.394 Schlichtungsanträge. Das entspricht einem Rückgang von 44% im Vergleich zum Jahr 2023. Blickt man allerdings auf einen Zeitraum vor der Energiekrise, die im 4. Quartal 2021 begann, ist die Anzahl der Anträge immer noch sehr hoch (z.B. vier Mal so hoch wie im Jahr 2020).

Anzahl der Schlichtungsanträge im Jahresverlauf

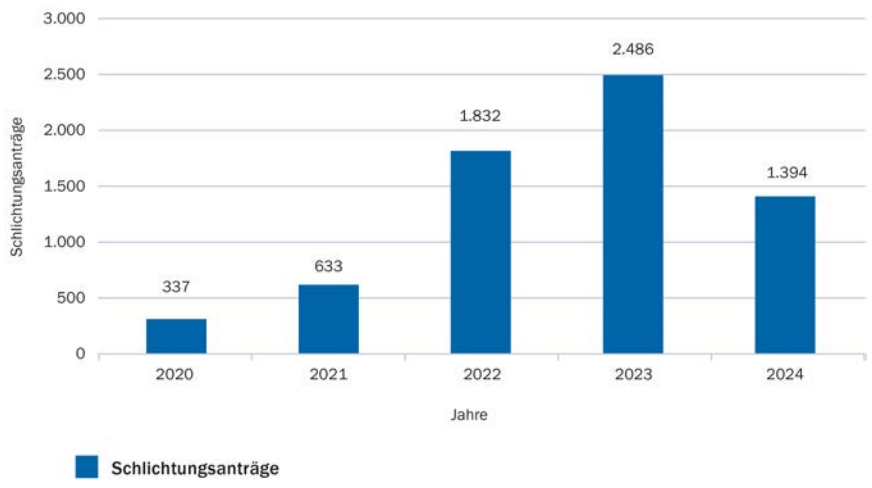

Abbildung 1 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

Nach § 26 E-ControlG ist die Schlichtungsstelle der E-Control für Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen und deren Kund:innen zuständig. Auch können Streit- und Beschwerdefälle zwischen Unternehmen und Energie-Unternehmen an die E-Control herangetragen werden.

Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) staatlich anerkannte Verbraucher:innenschlichtungsstelle in Österreich. Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen zwischen Verbraucher:innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und in Österreich niedergelassenen Unternehmen zu vermitteln und zu versuchen, eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu erreichen. Die mit der Verfahrensführung betrauten Schlichter:innen üben das Amt unabhängig und unparteiisch aus.

2.1 Schlichtungsanträge 2024 im Detail

Im Berichtsjahr langten 1.229 Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen und 165 Schlichtungsanträge von Unternehmen – insgesamt somit 1.394 Schlichtungsanträge – bei der Schlichtungsstelle ein.

Der Antrag auf Streitschlichtung muss gemäß den Verfahrensrichtlinien schriftlich eingebracht werden. Dazu wird unter anderem ein Webformular bereitgestellt,

Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2024

	Verbraucher:innen iSd KSchG	Unternehmen iSd KSchG	Gesamt
Schlichtungsanträge	**1.229**	**165**	**1.394**
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	45%	48%	45%
Ablehnungen	22%	17%	22%
Unzuständigkeit	6%	5%	6%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	27%	30%	27%
Durchschnittliche Verfahrensdauer	**62 Tage**	**80 Tage**	**64 Tage**
Vermittlungsergebnis positiv	**31%**	**27%**	**30%**
Mündliche Schlichtungs-verhandlungen		**2**	**2**

Tabelle 1 *Quelle: E-Control; Stand: 31.3.2025*

Schlichtungsanträge nach Einlangensart in Prozent

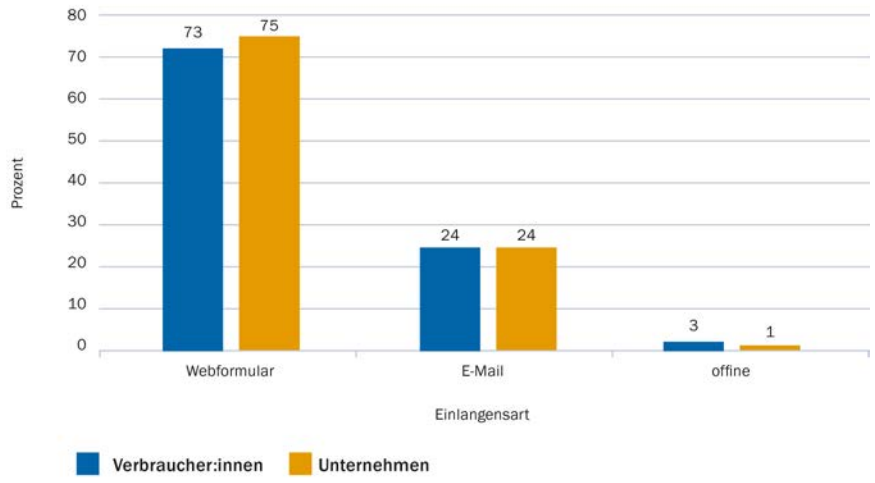

Abbildung 2 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

das die Beschwerdeführer:innen durch den Antragsprozess führt. Neben der Eingabe der personenbezogenen und anlagebezogenen Daten ist auch das Hochladen eines Nachweises über den Einigungsversuch verpflichtend. Ohne diese Informationen kann das Webformular nicht abschließend verarbeitet und abgesendet werden. Knapp drei Viertel aller Anträge werden über das Webformular gestellt. Die Schlichtungsstelle ist selbstverständlich elektronisch auch per E-Mail erreichbar (ca. 24%). Außerdem werden ca. 3% der Anträge postalisch eingebracht. Die weitere Kommunikation mit den Beschwerdeführer:innen wird auf Wunsch auch im Briefformat fortgeführt.

2.1.1 AUFNAHME DER VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT

In 45% der Streit- und Beschwerdefälle nahm die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit auf. Das bedeutet, der bzw. die Beschwerdegegner wurden in das Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert. Bei Schlichtungsanträgen von Unternehmen als Beschwerdeführung ist dieser Anteil etwas höher. 2023 lag die Vermittlungsrate insgesamt bei 41%.

Die Vermittlung wird dann aufgenommen, wenn ein Antrag auf Streitschlichtung vollständig ist und die Schlichtungsstelle für den konkreten Sachverhalt zuständig ist. Eine Ablehnung der Behandlung ist nur unter Berufung auf die im AStG vorgeschriebenen Gründe möglich. Die besonderen Problemstellungen in den Jahren 2022, 2023 und 2024 führten zu Beschwerden, die oft nicht im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens geklärt werden konnten. Die Beschwerdegegner wurden folgend nicht kontaktiert. Die Schlichtungsstelle leistete in diesen Fällen oft umfassende und zeitaufwändige Aufklärungsarbeit.

In vielen Anträgen wurde zum Beispiel die allgemeine Energiepreishöhe bestritten, ohne aber konkrete Streitpunkte, etwa aus einer Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch das Unternehmen, vorzulegen. In diesen Fällen konnte die Schlichtungsstelle nicht vermitteln, denn eine generelle Beurteilung der Energiepreishöhe eines Unternehmens kann in einem Schlichtungsverfahren nicht erfolgen. In anderen Anträgen wurde von der Schlichtungsstelle eine Beschleunigung der Bearbeitung einer Beschwerde beim Unternehmen gefordert. Auch dieses Anliegen lehnte die Schlichtungsstelle oftmals ab, um die Beschwerdestellen nicht zusätzlich zu belasten. Erst wenn die Beschwerde nicht zufriedenstellend behandelt wurde, war eine Vermittlung durch die Schlichtungsstelle sinnvoll. Selbstverständlich wurde diese Vorgehensweise aber für den Einzelfall abgewogen und bei Zahlungsschwierigkeiten oder einer Abschaltandrohung wurde unmittelbar gehandelt und unterstützt.

Die Schlichtungsstelle hatte bisweilen selbst mit einem zeitlichen Rückstau der Bearbeitung eines Antrags von bis zu zwölf Wochen zu kämpfen. Alle Anträge wurden vorgesichtet und prekäre Fälle in der Bearbeitung vorgezogen.

2.1.2 ZURÜCKZIEHUNGEN UND NICHTERFÜLLTE VERBESSERUNGSAUFTRÄGE

Als zurückgezogen gelten jene Anträge, die trotz Aufforderung zur Verbesserung an die Beschwerdeführung nicht vollständig waren, sowie Anträge, die aktiv zurückgezogen wurden, da sich das Anliegen in der Zwischenzeit geklärt hatte.

Im Berichtsjahr wurden 27% der Schlichtungsanträge aufgrund eines nichterfüllten Verbesserungsauftrags oder eine Zurückziehung durch die Beschwerdeführer:innen nicht weiterbearbeitet. Die längere Wartezeit auf Bearbeitung durch die Schlichtungsstelle könnte auch ein Grund für Zurückziehungen sein. In vielen Fällen wurde der Schlichtungsstelle aber mitgeteilt, dass der Beschwerdegegner zwischenzeitlich auf die Beschwerde eingegangen war und das Problem selbstständig geklärt werden konnte. Im Jahr 2023 wurden 37% aller Anträge zurückgezogen.

Ablehnungsgründe im Detail 2024

	Verbraucher:innen iSd KSchG	Unternehmen iSd KSchG	Gesamt
Ablehnungen	**22%**	**17%**	**22%**
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	4%	4%	4%
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	0%	0,5%	0%
Streitwert liegt unter 10 EUR	0%	0%	0%
Lösungsversuch mit dem Unternehmen liegt mehr als ein Jahr zurück	0,5%	0,5%	0,5%
Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen	17,5%	10%	17%
Schlichtungsverfahren bereits geführt	0%	2%	0,5%
Mutwillig oder schikanös	0%	0%	0%

Tabelle 2 *Quelle: E-Control; Stand: 31.3.2025*

2.1.3 UNZUSTÄNDIGKEIT

In 6% der Fälle war keine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben (2023: 6%). Das betraf vor allem Beschwerden zu Fernwärmeverträgen oder den Unterstützungsmaßnahmen der Bundesregierung (z.B. Energiekostenausgleich, Stromkostenzuschuss). Im Berichtsjahr würden auch Anträge zu Streitigkeiten mit Dienstleistern eingebracht, die Energielieferverträge vermitteln, sie fallen grundsätzlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle.

2.1.4 ABLEHNUNG EINER BESCHWERDE

Für insgesamt 22% der Eingaben lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den im AStG bzw. den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab (siehe Tabelle 2 Ablehnungsgründe im Detail 2024). 2023 wurde die Behandlung bei 17% aller Beschwerden abgelehnt.

Unter Bezugnahme auf den Ablehnungsgrund „Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen“ wurden im Berichtsjahr ca. 17% der Anträge abgelehnt. In der Regel handelte es sich um Streitigkeiten, deren Schlichtung bereits vorab als aussichtslos beurteilt wurde. Da die Schlichtungsstelle aufgrund der Vervielfachung der Eingaben überlastet war und noch einen großen Überhang aus dem Jahr 2023 abzuarbeiten hatte, wurde keine Vermittlung angeboten. Darunter fielen zum Beispiel Beschwerden, über deren grundsätzliche Inhalte bereits höchstgerichtliche Entscheidungen vorlagen, wie etwa bei der Ablehnung des Smart Meters. Ein Recht auf das Behalten des Ferrariszählers gibt es nicht. Die Netzbetreiber unterliegen hier einer gesetzlichen Ausrollungsverpflichtung. Die Schlichtungsstelle könnte

keine andere Lösung vertreten. Andere Anträge befassten sich mit konkreten Streitigkeiten zu einem Sachverhalt, zu dem die Schlichtungsstelle mehrfach erfolglos zu vermitteln versucht hatte. Neue Anträge zum identen Sachverhalt wurden nicht mehr behandelt und die Beschwerdeführer:innen auf die ordentlichen Gerichte bzw. Konsumentenschutzorganisationen mit Klagebefugnis verwiesen (siehe zum Beispiel Punkt 3.2).

2.1.5 VERMITTLUNGSERGEBNISSE

In 45% aller Beschwerdefälle wurde durch die Schlichtungsstelle vermittelt und die Beschwerdegegner zur Stellungnahme aufgefordert (in absoluten Zahlen: 628). Für 68% dieser Beschwerden konnte ein positives Vermittlungsergebnis erzielt werden. In nur wenigen Fällen musste die Schlichtungsstelle dazu einen Lösungsvorschlag erarbeiten. Die Verfahrensparteien legten selbst im Verfahren Lösungsansätze vor oder folgten einer ersten Empfehlung der Schlichtungsstelle.

Anm. zum Lösungsvorschlag: Gem. § 16 AStG: Wenn sich nach Einholung und gegenseitiger Übermittlung der Stellungnahmen durch die Schlichtungsstelle keine Einigung abzeichnet oder eine Lösung durch die Verfahrensparteien vorgeschlagen wird, erarbeitet die Schlichtungsstelle einen konkreten Lösungsvorschlag. Er wird allen Verfahrensparteien unterbreitet und gilt nur dann als angenommen, wenn alle zustimmen.

Für 22% der Verfahren konnte durch die Vermittlung keine Einigung erreicht werden. Die Verfahrensparteien waren zu keiner Lösung bereit und ein etwaiger Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle wurde abgelehnt. Die Beschwerdeführung

Vermittlungsergebnisse 2024

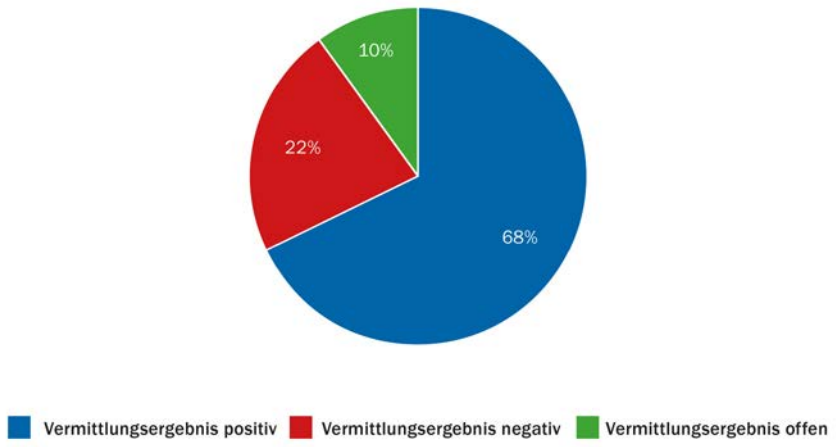

Abbildung 3 *Quelle: E-Control; Stand: 31.3.2025*

wird im Einstellungsschreiben über ihre weiteren Möglichkeiten informiert. Bei Streitigkeiten mit einem Energielieferanten wird auf die ordentlichen Gerichte für eine abschließende Klärung verwiesen. Ist der Beschwerdegegner ein Netzbetreiber, ist vor Anrufung eines Gerichts ein Verfahren vor der Regulierungskommission der E-Control verpflichtend.

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung waren 10% der Verfahren, in denen vermittelt wurde, noch nicht abgeschlossen.

2.1.6 VERFAHRENSDAUER UND TEILNAHME AN VERFAHREN

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

Die maximale Verfahrensdauer ist im AStG mit 90 Tagen und im E-ControlG mit sechs Wochen bemessen. Sie wurde in einigen Verfahren überschritten. Im Durchschnitt lag die Verfahrensdauer bei Verbraucher:innen iSd KSchG bei 62 Tagen und bei Unternehmen iSd KSchG bei 84 Tagen.

Von einigen Unternehmen gingen Stellungnahmen mit großem zeitlichem Verzug ein. Dass Stellungnahmen gänzlich ausblieben, sich die Unternehmen also der Mitwirkungspflicht gem. § 26 E-Control-Gesetz entzogen, war nur bei einem Lieferanten (und dessen Marken) sowie einem Netzbetreiber der Fall.

Das Unternehmen go green energy GmbH & Co KG sowie die dazugehörigen Marken Lidl Energie und Unsere Wasserkraft kamen der Aufforderung zur Stellungnahme und damit der Beteiligung an einem Schlichtungsverfahren nicht bzw. nur sehr selektiv nach. Stellungnahmen gingen nämlich nur dann ein, wenn die Unternehmen nicht im Mittelpunkt der Streitigkeit standen, sondern zusätzlich zur Aufklärung eines Sachverhalts befragt wurden.

Im zweiten Halbjahr 2024 gingen auch keine Stellungnahmen des Netzbetreibers Stromnetz Graz GmbH ein.

Anm.: Gemäß § 26 E-Control-Gesetz sind Energie-Unternehmen zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die Verletzung der Mitwirkungspflicht ist allerdings aktuell nicht ausdrücklich gesetzlich sanktioniert.

2.2 Die E-Control als zentrale Informationsstelle für Konsument:innen

Die E-Control hat im Zuge ihrer Aufgaben als Regulierungsbehörde gem. § 22 Z 6 Energie-Control-Gesetz als zentrale Informationsstelle Verbraucher:innen über deren Rechte, das geltende Recht und Streitbeilegungsverfahren, die im Streitfall zur Verfügung stehen, laufend zu informieren. Dazu wurde die Beratungsstelle der E-Control eingerichtet. Sie ist über verschiedene Kanäle erreichbar, wie etwa die Energie-Hotline, das Kontaktformular auf der Website oder schriftlich unter beratung@-econtrol.at.

Auch die Sachbearbeiter:innen der Schlichtungsstelle bearbeiten an die Schlichtungsstelle gerichtete Anfragen und Beschwerden, die keinen Antrag auf Streitschlichtung beinhalten, und sind damit ein wichtiger Teil der Beratungsstelle. Insgesamt wurden im Berichtsjahr 20.759 telefonische und schriftliche Anfragen und Beschwerden an die E-Control gerichtet und

bearbeitet. Das ist ein deutlicher Rückgang in Relation zum Jahr 2023. Wird allerdings ein Referenzzeitraum vor der Energiekrise betrachtet, ist das Eingabeniveau auch 2024 immer noch hoch. Im Vergleich zum Jahr 2020 hat sich die Eingabezahl bei der Beratungsstelle zum Beispiel 2024 immer noch verfünffacht.

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

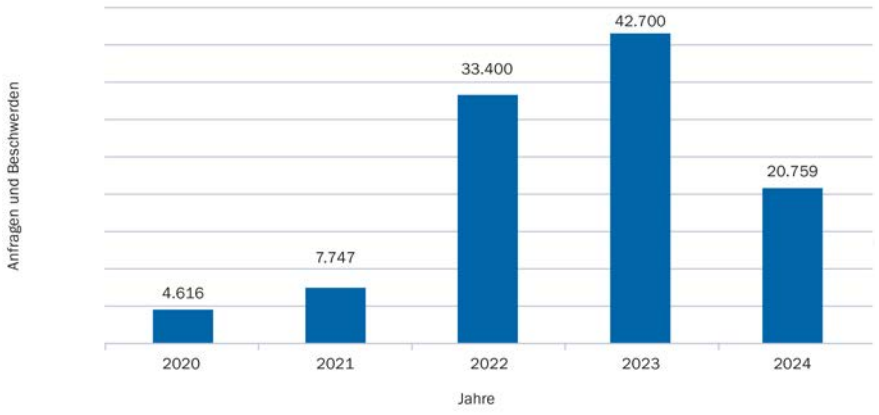

Abbildung 4 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

„AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGS-STELLENTÄTIGKEIT“

für das Jahr 2024

3 AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGS-STELLENTÄTIGKEIT FÜR DAS JAHR 2024

In den meisten Fällen gibt die Jahresabrechnung Anlass zur Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der E-Control. Die Streitigkeiten umfassen Uneinigkeit über die verrechneten Verbrauchsmengen oder die Höhe des Energiepreises des Lieferanten. Hohe Nachforderungen waren häufig auch von Zahlungsschwierigkeiten begleitet.

Im Berichtsjahr zeichneten sich im Kontext der Abrechnung aber auch neue Fragestellungen ab. Bis Ende 2024 sollten 95% aller Stromzähler durch Smart Meter ersetzt werden. Das bedeutet, dass die meisten Haushalte bereits über einen digitalen Stromzähler verfügen. Es häuften sich die Beschwerden über ausstehende Abrechnungen aufgrund fehlender Daten oder fehlende Tages- bzw. Viertelstundenverbrauchswerte für die unterjährige Verbrauchsabgrenzung bei Preisanpassungen. Manche Netzbetreiber hatten Schwierigkeiten mit der stabilen Datenübertragung und mussten weiterhin vor Ort am Gerät ablesen.

Ca. 75% aller Eingaben betraf den Strombereich. Dies liegt vor allem daran, dass es weitaus mehr Stromkund:innen und Strom-Zählpunkte in Österreich gibt als im Gasbereich. Nur etwa ein Drittel der österreichischen Haushalte verfügt über einen Gasanschluss.

Anm.: Die Gesamtanzahl der Anfragegründe ist höher als die der Eingaben. Dies ist darauf zurückzuführen, dass einem Geschäftsfall mehrere Anfragegründe zugeordnet werden können.

Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund

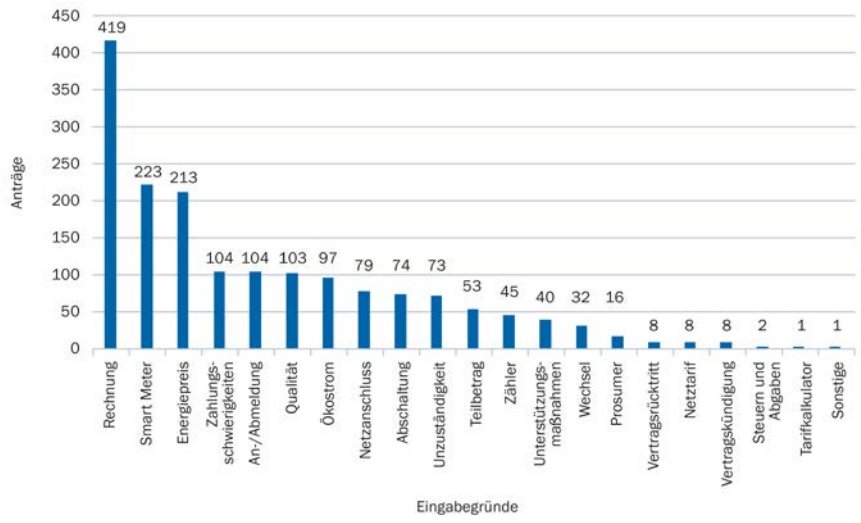

Abbildung 5 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

Bei Verbraucher:innen sind Beschwerden über die Abrechnungshöhe, fehlende Smart-Meter-Daten und die hohen Energiepreise am häufigsten. In diesem Kontext treten auch Zahlungsschwierigkeiten auf.

Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Unternehmen nach Eingabegrund

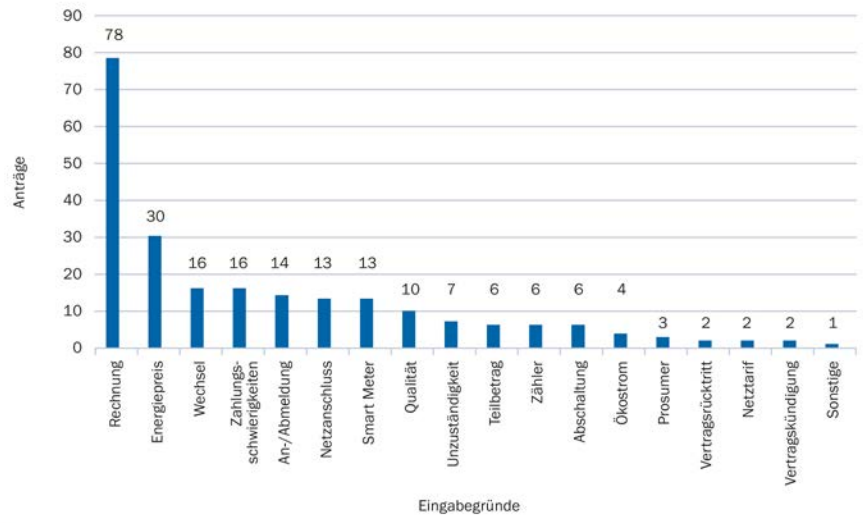

Abbildung 6 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

Bei ***Verbraucher:innen*** sind Beschwerden über die Abrechnungshöhe, fehlende Smart-Meter-Daten und die hohen Energiepreise am häufigsten. In diesem Kontext treten auch Zahlungsschwierigkeiten auf.

Auch bei Unternehmen liegen die häufigsten Anfragegründe bei Beschwerden über die Rechnung und die Energiepreise. Im Berichtsjahr traten außerdem einige Unternehmen an die Schlichtungsstelle heran, die aufgrund langer Mindestvertragslaufzeiten sehr hohe Energiepreise zu zahlen hatten und an einem Wechsel gehindert wurden. Häufig waren diese Verträge durch Dritte vermittelt worden. Auch mit Zahlungsschwierigkeiten hatten einige Unternehmen im Berichtsjahr aufgrund der Energiepreishöhe zu kämpfen.

3.1 Unklare Abrechnungen

In den meisten Fällen gibt die Jahresabrechnung Anlass zur Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der E-Control. Um die Problemstellungen besser analysieren und systematisch erfassen zu können, werden die Beschwerden über die Rechnung detailliert kategorisiert (siehe Abbildung 7 Beschwerdegrund Rechnung im Detail).

Streitigkeiten über die durch den Netzbetreiber ermittelten und der Abrechnung zugrunde gelegten ***Verbrauchsmengen*** sind am häufigsten die Ursache für einen Schlichtungsantrag über die Rechnung. Hohe ***Nachverrechnungen*** stellen die Beschwerdeführer:innen selbstverständlich vor Herausforderungen, hier sind neben den Verbrauchsmengen natürlich auch die Energiepreise ein wichtiger Faktor (darauf wird unter Punkt 3.2 genauer eingegangen). Der Grund Rechnung – ***Allgemein*** wird in einer Beschwerde hinterlegt, wenn beispielsweise

gesetzliche Mindestanforderungen an die Rechnung nicht erfüllt sind, im Antrag eine allgemeine Beschwerde über die Transparenz angeführt wird oder Aufklärung zu Rechnungsinhalten durch die Schlichtungsstelle gewünscht werden. In Kombination mit dem Anfragegrund Smart-Meter-Datenmanagement bildet er Beschwerden über fehlende Smart-Meter-Daten für die Verbrauchsabgrenzungen bei Energiepreisänderungen des Lieferanten ab (siehe Punkt 3.3). Eine

Beschwerden über Abrechnungen

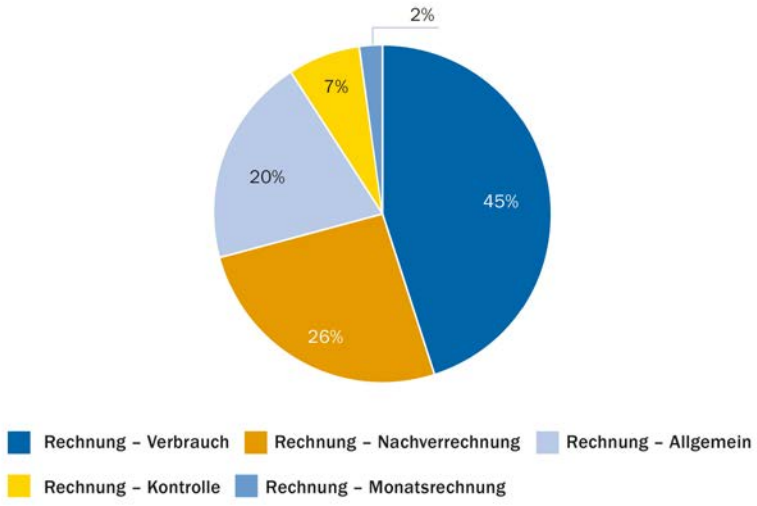

Abbildung 7 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

Kontrolle der Rechnung ist in vielen Fällen auch ein Wunsch der Beschwerdeführer:innen. Bei Streitigkeiten über die Umstellung des Abrechnungsintervalls auf eine monatliche verbrauchsgenaue Abrechnung wird der Beschwerdegrund Rechnung – ***Monatsrechnung*** ausgewählt.

Ca. 45% der Beschwerden zum Thema Rechnung lag eine Streitigkeit über die abgerechnete Verbrauchsmenge zugrunde. Dabei wurde entweder die Menge an sich angezweifelt oder die Verteilung des Verbrauchs über das Abrechnungsjahr.

Die rechnerische Ermittlung des Jahresverbrauchs ist vor allem in der Sparte Gas häufig. Hier sind keine digitalen Messgeräte im Einsatz, die die Verbrauchswerte an den Netzbetreiber per Fernauslesung übermitteln. Einmal jährlich muss der Netzbetreiber den Zählerstand für die Jahresabrechnung ermitteln. Dabei hat er mindestens alle drei Jahre vor Ort eine Ablesung durchzuführen. Eine rechnerische Ermittlung ist in den Jahren dazwischen nur dann gestattet, wenn ein Ableseversuch gescheitert ist und der Netzkunde bzw. die Netzkundin keine Selbstablesung durchführt.

Dabei sind Unregelmäßigkeiten vor allem im Netzgebiet der Wiener Netze GmbH deutlich. Aus keinem anderen Netzgebiet gingen so viele Beschwerden über falsch geschätzte Jahresverbräuche ein. Es entstand der Eindruck, dass durch den Austausch der elektromechanischen Messeinrichtungen auf Smart Meter besonders viele Verbrauchsstellen entdeckt wurden, in denen teilweise mehrere Jahre nicht abgelesen worden war. Im Berichtsjahr erreichten die Schlichtungsstelle

in diesem Kontext aus dem Netzgebiet der Wiener Netze GmbH auch viele Fragen und Beschwerden zu Rechnungskorrekturen, die mehrere Jahre in die Vergangenheit reichten. Der Netzbetreiber stellte fest, dass mehrere Jahre nicht abgelesen worden war, und stieß rückwirkende Mengenkorrekturen an oder verrechnete einen sehr hohen Verbrauch im aktuellen Abrechnungsjahr. Viele Beschwerdeführer:innen waren zum Zeitpunkt dieser Mengenkorrektur nicht mehr Vertragspartner:innen an der Verbrauchsstelle und von den plötzlichen Nachverrechnungen überrascht.

In einigen Fällen kam es dadurch zu sehr hohen Nachverrechnungen, die die Beschwerdeführer:innen in große finanzielle Schwierigkeiten brachten. In Schlichtungsverfahren wurde zunächst aufgeklärt, warum die jährliche Ermittlung, wie im § 57 Abs 4 ElWOG sowie im § 77 Abs 4 GWG vorgesehen, nicht stattgefunden hatte. Außerdem wurde überprüft, ob eine Berücksichtigung der dreijährigen Verjährungsfrist stattgefunden hatte. In Fällen, in denen Mengen aus den vergangenen Jahren in sehr kurzen Zeiträumen nachverrechnet wurden, wurde eine Neuaufteilung auf vorangegangene Abrechnungsperioden vorgeschlagen.

In der Sparte Strom ist zu erwarten, dass dieses Problem durch den hohen Ausrollungsgrad von Smart Metern rückläufig sein wird.

3.2 Hohe Energiepreise

Unter dem Anfragegrund Energiepreise werden mehrere Schwerpunkte gesetzt. Es werden Streitigkeiten über ***Energiepreisänderungen***, über die Verrechnung von ***Neukund:innenboni*** oder über den ***Widerspruch*** zu einer Preiserhöhung kategorisiert. Im Jahr 2024 gingen auch noch vereinzelt Streitigkeiten über den ***Grundversorgungstarif*** ein. Im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2023[1] wurde darüber ausführlich berichtet. Der Anfragegrund Energiepreis – ***Produktinfo*** wird häufig als Zweitgrund ausgewählt; die Schlichtungsstelle leistet unter dieser Kategorie zum Beispiel Aufklärungsarbeit über die individuellen vertraglichen Vereinbarungen.

Die allgemeine Energiepreishöhe war im Berichtsjahr im Vergleich zu den Jahren 2022 und 2023 eigentlich wieder gesunken. Hinzu kam der Stromkostenzuschuss des Bundes bzw. andere Unterstützungsleistungen, die die Höhe der Nachzahlungen für viele Haushalte dämpfte. Mitunter war auch ein gewisser Gewöhnungseffekt über das Energiepreisniveau eingetreten. Trotzdem wandten sich noch viele Beschwerdeführer:innen an die Schlichtungsstelle, weil sie zum Beispiel mit Energie-Arbeitspreisen konfrontiert waren, deren Höhe sie so nicht erwartet hatten.

Ca. 85% aller Eingaben zum Thema Energiepreise befassten den Beschwerdegrund Energiepreis – Preisänderung.

Einige Unternehmen hatten mit ihren Kund:innen Energie-Arbeitspreise vereinbart, die zu bestimmten Zeitpunkten auf Basis von Indizes (z.B. der

[1] Alle Schlichtungsberichte sind unter https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle downloadbar

Beschwerden zu Energiepreisen

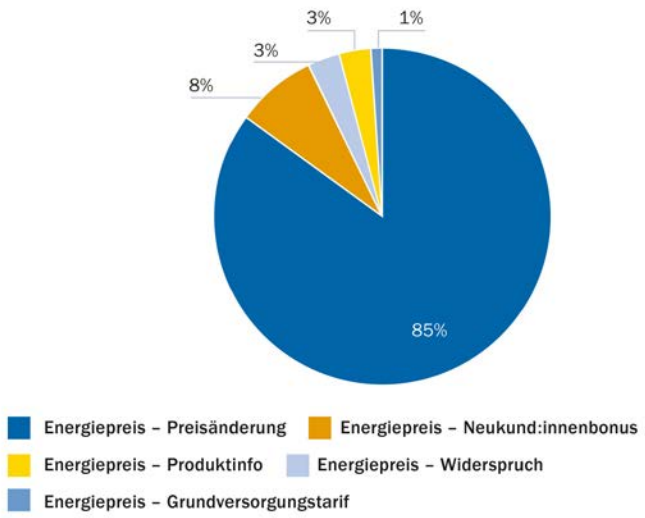

Abbildung 8 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

Österreichische Strompreisindex ÖSPI oder ein Index der direkt auf Börsenpreisen basiert) angepasst werden sollten. In den der Schlichtungsstelle vorgelegten Fällen blieb die Information über die Anpassung zu den Stichtagen aus. Erst auf der darauffolgenden Jahresabrechnung stellten die Beschwerdeführer:innen fest, dass sich der Energie-Arbeitspreis vervielfacht hatte. Dazu ist festzuhalten, dass es in diesen Zeiträumen bereits durchaus attraktivere Angebote bei anderen Energielieferanten gegeben hätte und ein Lieferantenwechsel eine besonders hohe Nachzahlung abwenden hätte können.

Im Berichtsjahr gingen dazu Beschwerden über das Vorgehen der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG im Zusammenhang mit den Preisanpassungen des Produktes Optima Flex ein. Für dieses Produkt wurde zunächst eine einjährige Preisgarantie vereinbart. Nach Ablauf dieses ersten Vertragsjahres sollte der Energiepreis zunächst einmalig auf Basis einer auf dem Preisblatt angeführten Formel angepasst werden. Wer über die erste Anpassung nach Ablauf der zwölfmonatigen Preisgarantie informiert werden wollte, musste das explizit ausdrücken und eine entsprechende Möglichkeit zur Übermittlung bekanntgeben.

In weiterer Folge sollten Anpassungen zweimaljährlich stattfinden, die entsprechenden Formeln waren wiederum an anderer Stelle, nämlich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, geregelt. Für diese zweimaljährliche Anpassung war eine automatische Vorabinformation in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen, es musste kein expliziter Vorabinformationswunsch bekanntgegeben werden.

Einige Beschwerdeführer:innen waren davon ausgegangen, dass in jedem Fall über die Preisanpassung informiert würde. Es blieb die erste Information nach Ablauf der Preisgarantie aus und die Preise stiegen signifikant. Die Schlichtungsstelle betrachtet diese Vorgehensweise als intransparent und erbrachte Lösungsvorschläge, die eine Zurücknahme jener Preiserhöhungen nach Ablauf

der Preisgarantie vorsah, über die keine Information versendet wurde. Die EVN Energievertrieb GmbH & Co KG lehnte alle Lösungsvorschläge ab und war auch zu keiner anderen Streitbeilegung bereit. In weiterer Folge lehnte die Schlichtungsstelle neue Anträge ab, da der Versuch, ein positives Ergebnis zu erreichen, aussichtslos war.

Besonders drastisch trafen die indexgebundenen Preiserhöhungen auch einige Kund:innen der Wien Energie Vertrieb GmbH und Co KG. Den Kund:innen wurden im Berichtsjahr Strom-Verbrauchspreise über 90 Cent/kWh (netto) verrechnet. Auch über diese Erhöhungen waren vorab keine Informationen versendet worden. In einigen besonders brisanten Fällen wurde die Jahresabrechnung außerdem mit monatelanger Verspätung gelegt und damit auch jedwede Möglichkeit, rasch auf diese Preise zu reagieren, zum Beispiel durch einen Lieferanten- oder Tarifwechsel, genommen. In den Verfahren wurde aber durch das Unternehmen eine rückwirkende Senkung der verrechneten Preise angeboten und Rechnungskorrekturen ausgestellt.

3.3 Fehlende Smart-Meter-Daten

Mit Stichtag 31. 12. 2024 sollten 95% der Strommesseinrichtungen in Österreich mit Intelligenten Messgeräten – Smart Metern – ausgestattet sein. Beschwerden zum Thema Smart Meter umfassen sehr unterschiedliche Bereiche. Unter Smart-Meter-***Datenmanagement*** werden zum Beispiel Beschwerden über fehlende Tages- oder Viertelstundenverbrauchswerte zusammengefasst. Dieser Beschwerdegrund wird, wie bereits erwähnt, häufig auch mit dem Grund Rechnung – Allgemein zusammengefasst – damit werden Beschwerden dargestellt, in denen Smart-Meter-Daten nicht für die unterjährige Verbrauchsangrenzung des Stromlieferanten herangezogen werden. Dem Beschwerdegrund ***Ablehnung des digitalen Zählers*** steht der Grund ***Recht auf Smart Meter*** gegenüber. In

Beschwerden über Smart Meter

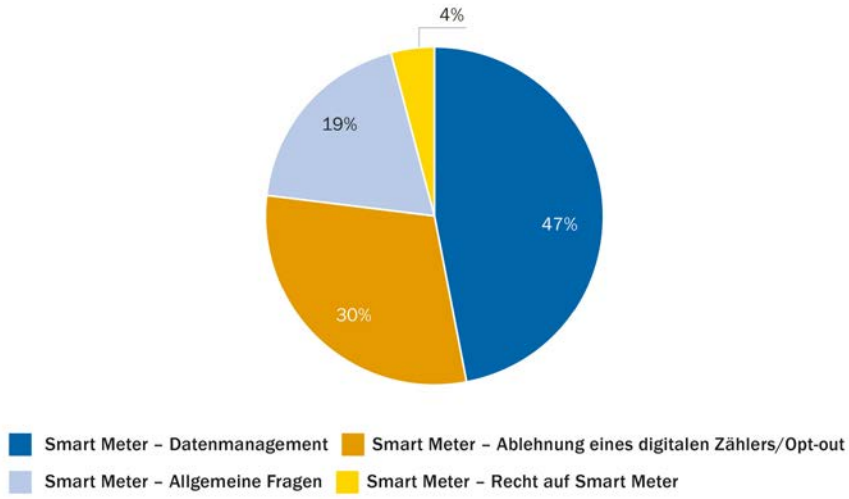

Abbildung 9 *Quelle: E-Control; Stand: 31.12.2024*

letzterem Fall handelt es sich oft um Beschwerdeführer:innen, die ein Produkt mit stündlicher Preisanpassung bei ihrem Energielieferanten abschließen oder einer Energiegemeinschaft beitreten möchten. Für beides sind viertelstündliche Verbrauchswerte eine Voraussetzung. ***Allgemeine Smart-Meter-Fragen*** werden im Rahmen der Aufklärungsarbeit der Schlichtungsstelle in Verfahren mitbeantwortet.

Im Berichtsjahr behandelten ca. die Hälfte aller Beschwerden (47%) über Smart Meter, die im Rahmen von Schlichtungsanträgen an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, die mangelhafte Datenverarbeitung und -übermittlung.

Darunter fallen Beschwerden über ausstehende Jahresabrechnungen und Einspeisevergütungen, die aufgrund fehlender oder mangelhafter Tages- oder Viertelstundenwerte nicht bzw. nur mit großer Verspätung gelegt werden konnten.

Auch die stetig wachsende Zahl der Energiegemeinschaften und gemeinschaftlichen Erzeugungsanlagen macht sich in Zusammenhang mit lückenhaften oder nicht-übertragenen Smart-Meter-Daten bemerkbar. Um eine Energiegemeinschaft oder eine gemeinschaftliche Erzeugungsanlage abrechnen zu können, sind nämlich die Viertelstundenwerte aller Teilnahmeberechtigten notwendig. Die Schlichtungsstelle kann in all diesen Fällen nur empfehlen, die Übertragungsqualität rasch zu verbessern und auf die gesetzlichen Vorschriften verweisen.

Viele Beschwerdeführer:innen stellten außerdem mit großer Verwunderung fest, dass auf den Abrechnungen des Stromlieferanten bei Energiepreisänderungen immer noch berechnete Verbrauchsmengen zu den jeweiligen Preisen verrechnet wurden. Sie konnten ihre täglichen oder sogar viertelstündlichen Verbräuche im Webportal des Netzbetreibers ohne Probleme einsehen, aber in die Abrechnung des Stromlieferanten flossen diese Werte nicht ein. Die Energielieferanten teilten in den Verfahren mit, dass sie die Daten nicht automatisiert abrufen oder verarbeiten können. In den meisten Fällen wurden manuelle Korrekturen auf Basis der tatsächlich gemessenen Verbrauchswerte angeboten.

3.4 Begrenzte Einspeisemöglichkeiten bei PV-Erzeugung

Beschwerden rund um den Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen spielen auch im Berichtsjahr eine große Rolle. Streitigkeiten über das Ausmaß der möglichen Einspeiseleistung stellten die häufigsten Gründe dar. Gem. § 17a ElWOG sind Erzeugungsanlagen auf Basis erneuerbarer Energie mit einer Engpassleistung bis zu 20 kW mit bis zu 100% des vereinbarten Ausmaßes der Netznutzung an das Verteilernetz anzuschließen. In einigen Netzbereichen können Anlagenbetreiber aber gar nicht einspeisen und werden auf notwendige ausstehende Netzausbauarbeiten des Netzbetreibers verwiesen. Ein Zeitpunkt, ab wann die Einspeisung schlussendlich möglich ist, wird den Beschwerdeführer:innen nicht genannt. In Schlichtungsverfahren wird zum Beispiel versucht aufzuklären, ob die technischen Möglichkeiten des Netzbetreibers auch tatsächlich ausgeschöpft werden.

„ZUSAMMEN-FASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 ASTG“

4 ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 ASTG

§ 9 Z 1 AStG Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden
1.713 Eingaben:

- 1.229 Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen iSd KSchG
- 165 Schlichtungsanträge von Unternehmen iSd KSchG
- 168 Beschwerden
- 151 Anfragen

§ 9 Z 2 AStG systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen
Vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2024“.

§ 9 Z 3 AStG Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung abgelehnt worden ist
22% der im Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge wurden abgelehnt. Die häufigsten Gründe für die Ablehnungen: die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen, der vorangegangene Lösungsversuch mit dem Beschwerdegegner konnte durch die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer nicht glaubhaft gemacht werden.

§ 9 Z 4 AStG Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden
55% der Schlichtungsverfahren wurden ergebnislos eingestellt. In Fällen der Unzuständigkeit, Ablehnung sowie bei Zurückziehung des Antrages wegen Nicht-Verbesserung der Beschwerde nahm die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit nicht auf. Das Schlichtungsverfahren wurde schon vorab beendet, ohne Einbindung der Beschwerdegegner. Zieht die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer den Schlichtungsantrag vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit explizit zurück, findet auch hier keine Vermittlung statt. Die Zurückziehung des Antrags kann allerdings jederzeit erfolgen – somit auch bei bereits laufender Vermittlungstätigkeit.

§ 9 Z 5 AStG durchschnittliche Verfahrensdauer
Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucher:innen iSd KSchG 62 Tage.

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird demnach nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

§ 9 Z 6 AStG Prozentsatz, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben
Dieser Prozentsatz ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

§ 9 Z 7 AStG Zusammenarbeit der AS-Stellen
Im Jahr 2024 kam es zumeist anlassbezogen zu einem Austausch zwischen der Schlichtungsstelle der E-Control und anderen Schlichtungsstellen. Im Frühjahr 2024 fand außerdem ein Austauschtreffen der Schlichtungsstelle, organisiert

durch die Verbraucher:innenschlichtungsstelle, in den Räumlichkeiten der E-Control statt. Die gute Zusammenarbeit kann hier hervorgehoben werden.

§ 9 Z 8 AStG Schulungen der Schlichter der Schlichtungsstelle
Die Schlichter nahmen regelmäßig an internen fachlichen Schulungen teil.

§ 9 Z 9 AStG Einschätzung der Effektivität des Verfahrens
Auch im Berichtsjahr war das Feedback der Konsument:innen trotz der teilweise langen Wartezeit auf die Bearbeitung durchwegs positiv. Viele Betroffene kommunizieren, dass sie die Möglichkeit der neutralen Vermittlung sehr schätzen. Trotz allem sind nicht alle Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer mit den Ergebnissen der Vermittlung zufrieden und äußern das auch.

Die Schlichtungsstelle hilft, Lösungen zu finden: In vielen Fällen wird eine gütliche Einigung zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeigeführt. Manche Unternehmen sind auch zu Kulanzlösungen bereit, auch wenn kein unmittelbarer rechtlicher Anspruch der Verbraucher:innen besteht.

Die Schlichtungsstelle klärt auf: Neben der Vermittlung, um Streitigkeiten beizulegen, leistet die Schlichtungsstelle auch wichtige Aufklärungsarbeit. Vielen Beschwerden liegen sehr komplexe Sachverhalte zugrunde. Wird die Vermittlung beispielsweise abgelehnt, weil aus Sicht der Schlichtungsstelle kein sachlicher Grund vorhanden ist und der Sachverhalt ohne Vermittlung aufgeklärt werden kann, erhalten die Beschwerdeführer:innen natürlich auch detaillierte Auskünfte, warum nicht vermittelt wird.

Missbräuchliches Verhalten von Unternehmen kann untersucht werden
Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, individuelle Kund:innenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren gesammelten Informationen auch, Fehlverhalten von Unternehmen am Markt zu orten und ein eventuell marktmissbräuchliches Verhalten in Form aufzuzeigen. § 15 Abs 3 AStG sieht für diese Zwecke eine Ausnahme vom Grundsatz der Vertraulichkeit für die im Schlichtungsverfahren bekannt gewordenen Tatsachen vor.

Teilnahme der Unternehmen am Verfahren
Gemäß § 26 Abs 3 E-ControlG sind Unternehmen verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Da alle Schlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem E-ControlG sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen. Im Vergleich zum Jahr 2023 nahm die Wartezeit auf die Stellungnahmen der Unternehmen im Berichtsjahr wieder ab. Zwei Unternehmen entzogen sich allerdings einer direkten Mitwirkung. Sie übermittelten nur Stellungnahmen zu Streitigkeiten, die nicht in ihren direkten Einflussbereich fielen und wo ihre Beiträge zu Aufklärung insgesamt beitrugen.

„SCHLICHTER:IN IM SINNE DES ASTG“

5 SCHLICHTER:IN IM SINNE DES ASTG

Als Schlichterin bzw. Schlichter im Sinne des AStG wurden bestellt:

Eva Lacher, Bakk. techn., MSc. bis 31.10.2027.
Eva Lacher, Bakk. techn., MSc. studierte Management natürlicher Ressourcen an der Universität für Bodenkultur und ist seit Oktober 2013 als Konsument:innenschutzexpertin in der Endkund:innenabteilung der E-Control tätig.

Mag. Silvia Tang bis 18.9.2025.
Mag. Tang ist Juristin, ab 2014 zunächst als Mitarbeiterin der Rechtsabteilung der E-Control tätig und seit September 2019 juristische Expertin der Schlichtungsstelle und Schlichterin.

Dr. Johannes Mrázek bis 18.9.2025.
Dr. Mrázek ist Schlichter für Netzanschluss- und Netzerweiterungsfragen im Bereich Strom und Gas. Dr. Mrázek ist seit 2001 in der Rechtsabteilung der E-Control beschäftigt und war davor als Rechtsanwalt tätig.

Die Schlichter:innen vertreten sich wechselseitig im Fall der Abwesenheit oder Befangenheit oder sollte eine der Schlichterpositionen unbesetzt sein.

Die Umsetzung der Unabhängigkeit der Schlichter:innen erfolgte durch eine entsprechende Regelung in der Geschäftsordnung des Vorstandes der E-Control. Die Schlichter:innen sind in Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des AStG an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anzahl der Schlichtungsanträge im Jahresverlauf	7
Abbildung 2	Schlichtungsanträge nach Einlangensart in Prozent	8
Abbildung 3	Vermittlungsergebnisse 2024	11
Abbildung 4	Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control im Jahresverlauf	13
Abbildung 5	Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Verbraucher:innen nach Eingabegrund	15
Abbildung 6	Schlichtungsanträge einlangend 2024 bei Unternehmen nach Eingabegrund	16
Abbildung 7	Beschwerden über Abrechnungen	17
Abbildung 8	Beschwerden zu Energiepreisen	19
Abbildung 9	Beschwerden über Smart Meter	20

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2024	8
Tabelle 2	Ablehnungsgründe im Detail 2024	10

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
Bluesky: https://bsky.app/profile/econtrol.bsky.social
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 2025

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: 31. März 2025

„UNSERE ENERGIE
GEHÖRT
DER ZUKUNFT.“

E-CONTROL