

## **Bürgerforum „Energie“: Verbraucher, Unternehmen und Regulierungsbehörden billigen Empfehlungen für Abrechnungen, die Bearbeitung von Beschwerden und intelligente Verbrauchsmess-Systeme**

*Die für Verbraucherschutz zuständige EU-Kommissarin Meglena Kuneva und der für Energie zuständige EU-Kommissar Andris Piebalgs gaben auf der zweiten Tagung des Bürgerforums „Energie“ in London heute ein Abschluss-Statement. Auf dem Forum wurden Empfehlungen zu guten Abrechnungspraktiken gebilligt. Sie sollen dafür sorgen, dass die EU-Verbraucher einfache, klare und aussagekräftige Gas- und Stromrechnungen erhalten. Die Empfehlungen bauen auf guten Abrechnungspraktiken in mehreren EU-Mitgliedstaaten auf. Die Europäische Kommission geht davon aus, dass die Verbraucher in der EU durch bessere Abrechnungen sowohl beim Energieverbrauch als auch bei den Rechnungen selbst Einsparungen erzielen können. Das Bürgerforum „Energie“, das 2008 ins Leben gerufen wurde, führt Verbraucherschutzorganisationen, Unternehmen und staatliche Regulierungsbehörden zusammen. Ihre Aufgabe ist es, sich mit praktischen energiebezogenen Fragen zu befassen, etwa mit dem Anbieterwechsel, verbraucherfreundlichen Abrechnungen und der Bearbeitung von Beschwerden. Der Endkundenstrommarkt wurde im Verbraucherbarometer als einer der Problemmärkte ausgewiesen. Weniger als die Hälfte der Verbraucher (45 %) finden es leicht, Angebote von Energieanbietern miteinander zu vergleichen. Dies kann einer der Gründe dafür sein, weshalb nur 8 % der Verbraucher in den vergangenen zwei Jahren den Anbieter gewechselt haben. Die Kommission hat heute eine große Studie zum Endkundenstrommarkt in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse will sie dem Forum 2010 vorstellen.*

Die für Verbraucherschutz zuständige EU-Kommissarin Meglena Kuneva erklärte hierzu: „Wir wollen eine Abrechnung, die dem Verbraucher nützliche Informationen gibt. Derzeit halten zu viele europäische Verbraucher ihre Abrechnungen für zu kompliziert und unverständlich. Auch sehen sich zu viele nicht in der Lage, den Anbieter zu wechseln. Angesichts all der verwirrenden Informationen auf den Abrechnungen wird ein Anbieterwechsel zu einem unmöglichen Unterfangen.“

„Die Marktöffnung zwingt die Unternehmen zu mehr Wettbewerb um die Kunden, indem sie ihnen attraktive Preise und gute, zuverlässige Dienstleistungen anbieten. Die Verbraucher sollten angemessen über ihre Rechte und ihren Verbrauch informiert werden, sodass sie aktiv am Energiemarkt teilnehmen können. Informationen für den Verbraucher reichen jedoch für ein aktives Engagement der Verbraucher nicht aus. Der Wettbewerb im Markt muss auch durch straffere Verfahren und die Einführung neuer Technologien verstärkt werden, so wie dies im dritten Energiepaket skizziert wurde,“ so EU-Energiekommissar Andris Piebalgs.

## Weshalb sind Energierechnungen wichtig?

Die Verabschiedung des dritten Legislativpakets für den Energiebinnenmarkt ist eine wichtige Etappe auf dem Weg zu einem wirklich integrierten europäischen Energiemarkt, der dem Verbraucher konkrete Vorteile bringt. Über kürzere Fristen für den Anbieterwechsel und den Erhalt der Endabrechnungen hinaus erleichtert das Paket die aktive Beteiligung von Verbrauchern am Endkundenenergiemarkt durch die Einführung von intelligenten Verbrauchsmess-Systemen. Durch die neuen Technologien werden viele Abrechnungsprobleme beseitigt, da die Verbraucher genaue Informationen in Echtzeit erhalten.

Strom- und Gasabrechnungen können und sollten eine einfache und klare Informationsquelle für Verbraucher und ihr „Hauptwerkzeug“ sein, wenn es darum geht, ihren **Verbrauch zu steuern**, die **tatsächlichen Kosten** ihres Energieverbrauchs **zu verstehen** und sie **mit anderen** auf dem liberalisierten Energiemarkt vorhandenen **Angeboten zu vergleichen**.

Dennoch halten viele Verbraucher in der EU ihre Energieabrechnungen für schwer verständlich. Vor allem die **Preisinformationen** sind vielfach unklar, was einen **Vergleich der Angebote sehr erschwert**. Dies dürfte einer der Hauptgründe dafür sein, weshalb die Verbraucher zögern, den Anbieter zu wechseln. Weniger als drei von fünf Verbrauchern (58 %) sind mit ihrem Stromanbieter zufrieden, aber nur 8 % wechselten ihn in den vergangenen zwei Jahren. Weniger als die Hälfte (45 %) halten einen Vergleich der Angebote von Stromanbietern für einfach (siehe [IP/09/202](#) für weitere Einzelheiten).

## Die Empfehlungen für gute Energieabrechnungen

Bei der ersten Tagung des Bürgerforums „Energie“ 2008 wurde die Europäische Kommission gebeten, eine Arbeitsgruppe zur Erarbeitung von Empfehlungen für Abrechnungen einzusetzen.

Die Empfehlungen wurden auf der zweiten Tagung des Forums vom 29./30. September 2009 gebilligt. In ihnen spiegeln sich gute Praktiken wider, die in einigen EU-Ländern, insbesondere in Österreich, Italien, Norwegen, Schweden und dem Vereinigten Königreich, bestehen.

Die Empfehlungen enthalten eine spezifische Liste mit Angaben, die in den Abrechnungen aufscheinen müssen.

Die für einen Angebotsvergleich maßgeblichen Angaben einer Abrechnung könnten in einem „**Vergleichskasten**“ an einer deutlich sichtbaren Stelle auf der Abrechnung enthalten sein. Zu diesen Angaben gehören

- die Laufzeit des Vertrags und die für den Anbieterwechsel erforderliche Vorlaufzeit
- die Nummer des Kundenanschlusses (für den Anbieterwechsel erforderlich)
- eine klare Angabe des Grundpreises (der Grundpreise) pro Energieeinheit (Kilowattstunde oder kWh) vor Steuern und ohne zusätzliche Abgaben als wesentliches Element für den Vergleich zwischen Anbietern
- ein klarer Hinweis auf die Aufschlüsselung des Gesamtpreises (einschließlich des Verbrauchs, der Netz- und Verteilungsentgelte, Steuern und sonstiger Preiskomponenten).

[MEMO/09/429](#) enthält eine vollständige Liste der Rechnungspunkte und weitere Einzelheiten.

Die Europäische Kommission hat auch Ansichten von Beispielen von Rechnungen entwickelt, die gemäß diesen Empfehlungen erstellt wurden (siehe nachstehenden Link).

### **Die nächsten Schritte im Bereich der Energieabrechnungen**

Die Optionen, die den EU-Ländern für die Umsetzung der guten Abrechnungspraktiken **empfohlen** werden, sind: 1.) die freiwillige Anwendung von **Verhaltenskodizes** durch die Branche, 2.) die **Validierung von Abrechnungsmustern** durch die nationalen Regulierungsbehörden und 3.) **nationale Rechtsvorschriften**, die Mindeststandards für Abrechnungen vorschreiben.

Das Bürgerforum „Energie“ wird die Fortschritte bei der Einführung der guten Praktiken in Europa genau verfolgen.

### **Das Bürgerforum „Energie“**

Das Bürgerforum „Energie“ (siehe [IP/08/1594](#)) wurde 2008 geschaffen, um den Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer EU-weit bestehenden Rechte zu helfen und ihnen klare, verständliche Informationen über die Alternativen beim Bezug von Gas und Strom zu liefern. Das Forum leistet den Verbrauchern nicht nur praktische Hilfestellung heute, sondern nimmt auch künftige Änderungen auf den Energiemärkten vorweg. In diesem Jahr wurde über neue Technologien wie intelligente Verbrauchsmess-Systeme eingehend diskutiert. Durch sie sollen die Teilhabe der Verbraucher am Markt, die Korrektheit der Abrechnungen und der Anbieterwechsel für die Verbraucher verbessert werden.

Beispiele für Stromabrechnungen gemäß den Empfehlungen können [hier](#) abgerufen werden.