



Jahressonderbericht 2014
Der regionale Mediationsdienst für Energie



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



INHALTSVERZEICHNIS

	Vorwort: die Unterstützung von Energieverbrauchern – ein Auftrag, der sich durch die Zusammenarbeit zahlreicher Akteure auszeichnet.	3
1.	ALLGEMEINES	4
1.1	Arten von Anträgen und Verfahren	4
2.	VERMITTLUNG	6
2.1	Bedingungen für die Zulässigkeit einer Beschwerde	6
2.2	Beschwerdekategorien	7
2.2.1	<i>Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und administrative Geldstrafen</i>	8
2.2.2	<i>Technische Probleme</i>	9
2.2.3	<i>Probleme mit dem Zählerstand</i>	10
2.2.4	<i>Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)</i>	10
2.2.5	<i>Problematische Umzüge</i>	11
2.2.6	<i>Geschützter Kunde</i>	12
2.2.7	<i>Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers</i>	13
2.2.8	<i>Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung</i>	14
2.2.9	<i>EAN-Code</i>	15
2.2.10	<i>Rechnungen und Verträge</i>	15
2.2.11	<i>Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA). Ausgleichsverfahren</i>	16
2.2.12	<i>Tarifgestaltung</i>	19
2.2.13	<i>Sonstiges</i>	20
2.3	Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber	20
3.	ENTSCHÄDIGUNGEN	21
3.1	Einleitung	21
3.2	Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen	21
3.3	Detaillierte Zahlen	23
3.3.1	<i>Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden</i>	23
3.3.2	<i>Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge</i>	24
3.3.3	<i>Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers</i>	26
3.3.4	<i>Nichteinhaltung der Anschlussfristen</i>	27
3.3.5	<i>Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers</i>	28
3.3.6	<i>Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung</i>	29
3.3.7	<i>Verzug der Zentralen Anlaufstelle</i>	29
3.4	Entwicklung seit 2009	30
3.4.1	<i>Stromnetzbetreiber</i>	30
3.4.2	<i>Gasnetzbetreiber</i>	30
3.4.3	<i>Versorger</i>	31
3.5	Widerspruchsfälle zu Entschädigungen	31
4.	SCHLICHTUNG	32
5.	PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN	32

VORWORT: DIE UNTERSTÜTZUNG VON ENERGIEVERBRAUCHERN - EIN AUFTRAG, DER SICH DURCH DIE ZUSAMMENARBEIT ZAHLREICHER AKTEURE AUSZEICHNET.

Seit Beginn der Liberalisierung sind verschiedene Dienste zur Unterstützung von Energieverbrauchern entstanden oder ausgebaut worden: Mediationsdienste, Energieschalter, Regulierungsbehörden, Sozialarbeiter bei den ÖSHZ, Initiativen aus der Welt der Vereine, Verwaltungen mit Zwangsbefugnissen wie der FÖD Wirtschaft, Gerichte wie das Friedensgericht, das im Rahmen einer Klage vor Gericht oder eines Schlichtungsverfahrens eingreifen kann, usw.

Alle diese Dienste haben ihre Existenzberechtigung und ihren Zweck. Sie alle haben ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich und ihre jeweiligen Ansätze, die einander in dem Maße ergänzen, wie die auf diesem Gebiet anzutreffenden Probleme unterschiedlich sein können: finanzielle Probleme, die den Zugang zu Energie erschweren oder Einsparungsmöglichkeiten beeinträchtigen, Verwaltungsprobleme, die kafkaeske Situationen oder fehlerhafte Rechnungsstellungen heraufbeschwören, technische Schwierigkeiten aufgrund eines veralteten Netzes oder einer veralteten Anlage, Probleme beim Verständnis des neuen Umfelds, das mit der Liberalisierung einhergeht (Auswahl des Versorgers, Tarife, Rechnung, Ansprechpartner, Akteure ...), und schließlich auch Probleme, die durch böswillige Vermittler, die leichtgläubige Personen mit fragwürdigen Marketingmethoden hintergehen, hervorgerufen werden... Diese Probleme können Präventivmaßnahmen oder korrigierende Aktionen, Arbeit vor Ort oder eine Bearbeitung durch die Verwaltung erforderlich machen – manchmal sogar alle diese Maßnahmen gleichzeitig.

In diesem Kontext hat der regionale Mediationsdienst für Energie (nachstehend als SRME bezeichnet) seine Besonderheiten und seinen Mehrwert in das breit gefächerte Angebot von Ressourcen für Verbraucher eingebracht. Im Laufe der Zeit hat sich herausgestellt, dass sich der SRME wahrscheinlich vor allem durch seinen multidisziplinären Ansatz auszeichnet. Der SRME hat das Glück, seine juristischen Kompetenzen um das technische und wirtschaftliche Know-how der Mitarbeiter der CWaPE, zu der er gehört, ergänzen zu können. Dieser technische und wirtschaftliche Sachverstand leistet gute Dienste bei der Einschätzung der Komplexität der Beschwerden betreffend die Aktivitäten der Akteure und insbesondere der Netzbetreiber (Pannen, Zählerprobleme ...), für die wir bereits zuständig waren, und wird in Zukunft für die

Bearbeitung der Beschwerden und der Fragen betreffend die Tarife der Verteilnetzbetreiber unverzichtbar sein. Diese neue Tarifkompetenz, die wir 2014 geerbt haben, führt bereits zu einer Reihe von Anfragen seitens der Bürger, und der SRME muss darauf vorbereitet sein, auf diese Anfragen zu reagieren. Diese Anfragen verlangen sowohl juristische als auch wirtschaftliche und technische Kompetenzen, wenn es beispielsweise darum geht, Angebote für Anschlüsse zu analysieren.

Die Erwartungen der Verbraucher auf dem Gebiet der Energie können sich nicht mit den Diensten, die von den Organen zur Schlichtung von Streitfällen geboten werden, oder mit Antworten auf Fragen begnügen. Der SRME stellt täglich fest, dass die wichtige Arbeit der Akteure aus den ÖSHZ und den Vereinigungen unverzichtbar ist, um die Lücken des Marktes zu füllen. Wir würdigen die Zusammenarbeit mit diesen Akteuren, mit denen wir uns regelmäßig austauschen und deren Rolle als wertvoller Vermittler für eine einfachere Hinterlegung von Beschwerden bei unseren Dienststellen wir überaus schätzen.

Die Zusammenarbeit mit dem regionalen Mediationsdienst und das Prinzip der zentralen Anlaufstelle bewähren sich weiterhin. Über diese zentrale Anlaufstelle hinaus haben die beiden Dienste miteinander diskutiert, um zu versuchen, bestimmte Grauzonen aufzuklären, darunter beispielsweise der ganze Themenkomplex im Umkreis der Bestätigung der Zählerstände, die der regionalen Zuständigkeit unterliegt, und der Auswirkung dieser Zählerdaten auf die Rechnungsstellung, die im Allgemeinen der föderalen Zuständigkeit unterliegt. Diese Diskussionen haben zu einer geringfügigen Umgestaltung der Absichtserklärung zur Organisation dieser Zusammenarbeit geführt, um die regionale Zuständigkeit für die Zählerdaten zu bestätigen und genauer darzulegen.

Das Gerichtswesen ist ebenfalls ein wichtiges Glied in der Kette der Akteure, die den Energieverbrauchern zur Seite stehen können. Dies trifft insbesondere für das Friedensgericht zu, das seit dem 1. Juli 2014 ausschließlich für alle Anfragen betreffend die Eintreibung von Geldbeträgen seitens der Energieversorger zuständig ist – selbst wenn der Betrag 2.500,00 EUR übersteigt. Der Friedensrichter spielt eine wesentliche Rolle und schafft eine Jurisprudenz, die möglichst weit bekannt gemacht werden sollte.



Wie andere Dienste ist auch der SRME der Auffassung, dass es wichtig wäre, diese Jurisprudenz zu verbreiten und den Klägern die Aufgaben des Friedensrichters, die Formalitäten für dessen Befassung und die Möglichkeiten in Bezug auf den juristischen Beistand (Pro-Deo-Anwälte) zu erläutern.

Es wäre im Übrigen möglich, dass die Empfehlungen des SRME, die wir nun teilweise auf unserer Website veröffentlichen, dem Friedensrichter als Leitfaden für das Verständnis der Tragweite von sehr ausgefeilten Vorschriften (z. B. von einigen Bestimmungen unserer technischen Regelungen) dienen.

Das Jahr 2014 glich dem Jahr 2013 in Bezug auf die Entwicklung der Anzahl Beschwerden, die an den SRME gerichtet wurden, ausgenommen die gestiegene Anzahl Entschädigungsanträge und das Auftauchen von Fragen und Beschwerden bezüglich der neuen Tarifzuständigkeit. Prozentual gesehen scheint die Zunahme der Anzahl Entschädigungsanträge beträchtlich zu sein, doch ist sie wahrscheinlich nur konjunkturell bedingt und sie sollte uns nicht davon abhalten, die im Allgemeinen pauschal gehaltenen Entschädigungsmechanismen bekannt zu machen, die im wallonischen Recht vorgesehen sind. Diesbezüglich plant der SRME eine gezielte Informationskampagne in Bezug auf Anschlussverzögerungen. Diese Kampagne soll sich an Unternehmen und Architekten richten, die die Bekanntheit dieser Regeln verbessern können.

Der SRME ist der Ansicht, dass es zahlreiche, komplementäre Akteure gibt, die auf die Probleme der Energieverbraucher eingehen können. Der von all diesen Akteuren eingerichtete Rahmen ist leistungsfähig und wird im Zuge des weiteren Ausbaus der Zusammenarbeit und des Informationsaustauschs noch leistungsfähiger werden. Der SRME möchte Nutzen aus dieser Komplementarität ziehen und verpflichtet sich, die anderen Dienste durch Schulungen und eventuelle Vereinfachungen der Verfahren für Vermittler, die eine Beschwerde einreichen möchten, an seinem Sachverstand teilhaben zu lassen.

1. ALLGEMEINES

1.1 ARTEN VON ANTRÄGEN UND VERFAHREN

Der SRME ist Teil der Verbraucherschutz- und Rechtsabteilung der CWaPE. Die in dieser Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den SRME.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **normale Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuftem Beschwerde abgeben muss;
- **dringende Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuftem Beschwerde abgeben muss¹;
- **Frage:** jede Anfrage von Verbrauchern betreffend den regionalen Energiemarkt und den SRME;
- **Entschädigung:** Widerspruch gegen die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags durch einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber;
- **Schlichtung:** Dieses Verfahren ist den komplexesten Fällen vorbehalten und impliziert die Zustimmung der Gegenpartei und die Durchführung von Verhandlungen in Anwesenheit des Schlichters in den Büros des SRME (CWAPE). Das Verfahren sieht außerdem die Möglichkeit des Rückgriffs auf ein Gutachten zulasten der dieses beantragenden Partei vor. Die Schlichtung ist üblicherweise für Geschäftskunden und nicht für Privatkunden vorgesehen.
- **Bitte um Stellungnahme:** konkrete Umsetzung der Regeln, die im Zusammenarbeitsprotokoll festgelegt sind, welches zwischen dem Föderalen Ombudsdienst für Energie, dem SRME, den Regulierungsbehörden und dem FÖD Wirtschaft geschlossen wurde.

Die Verfahren für die Mediation, den Widerspruch in Sachen Entschädigung und die Schlichtung werden

¹ Diese Fristen sind im Erlass der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des regionalen Mediationsdienstes für Energie vorgesehen.

weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.
EINIGE ZAHLEN

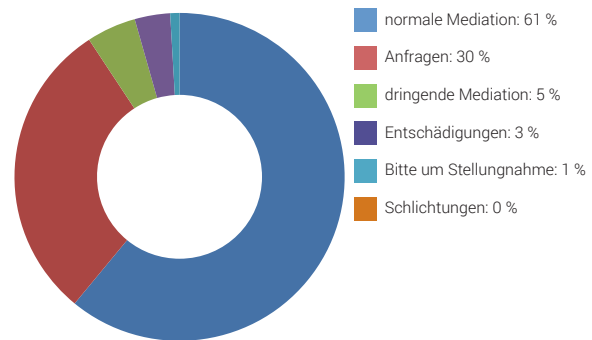
Im Laufe des Jahres 2014 hat der SRME insgesamt 1.094 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen lassen:

- **667** „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- **53** dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- **326** schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- **38** Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- **0** Schlichtungsanfrage;
- **10** Bitten um Stellungnahme, die vom Föderalen Ombudsdienst für Energie an den SRME gerichtet wurden.

Während das Jahr 2013 gekennzeichnet war durch eine spürbare Zunahme der Anzahl Fragen, die vor allem aufgrund des schwierigen Umfelds des Fotovoltaiksektors (mehrere Konkurse und gerichtliche Reorganisationen) an den SRME gerichtet wurden, konnte der SRME im Jahr 2014 eine zunehmende Stabilisierung dieses Sektors verzeichnen und wurde daher weniger häufig von den Besitzern von Fotovoltaikanlagen geringer Leistung in Anspruch genommen. Nichtsdestotrotz zählen die Fragen im Fotovoltaikbereich weiterhin zu den am häufigsten an den SRME gerichteten Fragen. 2014 betrafen sie hauptsächlich das Prinzip der Entschädigung und die Miete/Vermietung einer Immobilie, die mit einer Fotovoltaikanlage ausgestattet ist.

Die Art der anderen Anträge ist sehr vielseitig (Tarifsimulator, Energiepreise und Rechnungsstellung, Status des geschützten Kunden/Sozialtarif, Umzugsverfahren, technische Fragen usw.). Es sei darauf hingewiesen, dass seit dem 1. Juli 2014 die Zuständigkeit für die Kosten des Verteilnetzes (einschließlich Anschlusskosten) in Ausführung der Sechsten Staatsreform auf die Regionen übertragen wurde und dass der Anteil der Fragen bezüglich dieses Bereichs relativ groß ist; angesichts der ersten Zahlen, die vom SRME registriert wurden, hat sich dieser Trend 2015 fortgesetzt. Ein ziemlich großer Zustrom an Fragen betreffend die progressive, solidarische und familienfreundliche Tarifgestaltung (TPSF) wurde festgestellt, nachdem in der Presse Artikel zu diesem Thema veröffentlicht worden waren. Außerdem sollte betont werden, dass das Front-Office des SRME und das Call Center der CWaPE täglich telefonisch auf Fragen antworten, die nicht in diese Zahlen einfließen.

AUFTEILUNG DER BEIM SRME EINGEGANGENEN ANTRÄGE (DIAGRAMM NR. 1)



Es sei jedoch daran erinnert, dass eventuelle Beschwerden betreffend die Tätigkeiten der CWaPE selbst, insbesondere in Bezug auf die Vergabe von grünen Bescheinigungen, nicht unter die Zuständigkeit des SRME fallen, sondern unter die der betreffenden Direktion der CWaPE oder gegebenenfalls des Vermittlers der Wallonie.

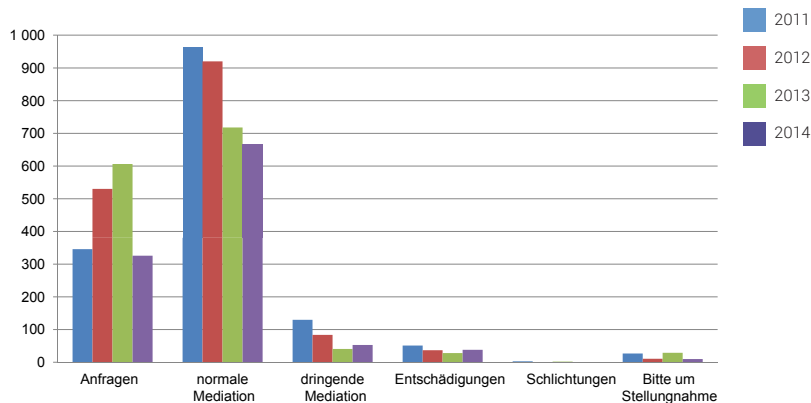
Der SRME stellt eine geringfügige Abnahme der Anzahl Beschwerden und eine geringfügige Zunahme der dringenden Beschwerden fest. Im Vergleich zu 2013 ist der Rückgriff der Verbraucher auf diese Verfahren also im Großen und Ganzen stabil geblieben. Dieser Trend ist ebenfalls beim Föderalen Ombudsdienst für Energie festzustellen.

Die vom Föderalen Ombudsdienst für Energie ausgehenden Bitten um Stellungnahme sind von 11 Anfragen im Jahr 2012 auf 29 im Jahr 2013 angestiegen, um dann 2014 wieder auf 10 zurückzugehen. Diese Anfragen betreffen im Allgemeinen technische Aspekte oder Besonderheiten der Verfahren bei Nichtzahlung und zur Berichtigung der Verbrauchsdaten, wie sie in der wallonischen Gesetzgebung im Energiebereich vorgesehen sind.



2014 hat der SRME 38 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Diese Anzahl Dossiers ist ein Durchschnittswert seit Beginn der Einrichtung der Entschädigungsmechanismen.

ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND (DIAGRAMM NR. 2)



2. VERMITTLUNG

2.1 BEDINGUNGEN FÜR DIE ZULÄSSIGKEIT EINER BESCHWERDE

Eine Beschwerde muss mehrere Bedingungen erfüllen, um zulässig zu sein. Nach Maßgabe des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum regionalen Mediationsdienst für Energie muss der SRME vom Antragsteller die Vorlage einer Kopie der vorherigen schriftlichen Beschwerde an den Versorger und/oder den Netzbetreiber sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes Beschwerdeformular fordern.

Seit seiner Schaffung im Jahr 2009 hat der SRME feststellen können, dass die Anforderung eines Beweises vorausgehender schriftlicher Beschwerden manche Beschwerdeführer, die sich zwecks Bearbeitung ihres Streitfalls von Anfang an an den SRME gerichtet hatten, dazu veranlasst hat, ihre Beschwerde schriftlich an den betreffenden Betreiber zu richten, manchmal mit Hilfe der vom SRME erteilten Angaben. Nach diesem ersten Kontakt mit dem SRME blieb ein großer Anteil der Beschwerden unzulässig, da die Kundendienstleistungen der Betreiber ihrer Aufgabe nachkamen und die angeforderten Erläuterungen bzw. adäquate Lösungen für diese Beschwerdeführer anboten, wodurch der Rückgriff auf eine Mediation überflüssig wurde. So konnte die verstärkte Überwachung der Einhaltung der Verpflichtungen der Versorger in Bezug auf die Bearbeitung von Beschwerden (Verpflichtung, innerhalb von zehn Arbeitstagen auf jede Anfrage zu reagieren, die an einen Versorger gerichtet

wird, Auferlegung eines administrativen Zwangsgeldes im Falle der Nichtbeachtung dieser Anforderung ...) durch den SRME von Anfang an einen Beitrag dazu leisten, dass die Versorger immer striktere Verfahren ausgearbeitet haben, um in erster Linie auf die Beschwerden ihrer Kunden zu reagieren (vgl. Punkt 2.2.1 weiter unten).

Es ist ebenfalls vorgesehen, dass die Beschwerden, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der regionalen Stellen fallen oder für die die beklagte Verhaltensweise seit mehr als einem Jahr vor Einreichung der Beschwerde eingestellt wurde, als unzulässig angesehen werden.

Wenn der SRME sich für die Bearbeitung des Streitfalles für nicht zuständig erklärt hat, hat er trotzdem den Fall an diejenige Institution weitergeleitet, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hielt. 2014 vermeldeten die meisten dieser Akten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten (wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Anfechtungen von Tarifen usw.) und wurden an den Föderalen Ombudsdienst für Energie weitergeleitet (unbeschadet der Zuständigkeiten, die der FÖD Wirtschaft behält), außer wenn es sich um Streitfälle in Bezug auf zivilrechtliche Rechte und Pflichten handelte, für die ausschließlich die gerichtlichen Instanzen zuständig sind. Es sei angemerkt, dass seit dem 1. Juli 2014 das Friedensgericht des Wohnsitzes des Verbrauchers die einzige zuständige Gerichtsinstanz für alle Anfragen betreffend die Eintreibung von Geldbeträgen seitens der Energieversorger ist, auch wenn der Betrag 2.500,00 Euro übersteigt.

Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen



Verbrauchern problematisch erscheint. Diese Anträge benötigen eine kurze Analyse und das Aufsetzen von personalisierten Erklärungen, selbst wenn die Anträge keine Interpellation von Versorgern und/oder VNB erforderlich machen.

Seit 2010 und der Einrichtung des Föderalen Ombudsdienstes für Energie ermöglicht der Grundsatz der zentralen Anlaufstelle dem SRME eine rasche Übermittlung föderaler Beschwerden an diese Instanz (unbeschadet der Zuständigkeiten, welche der FÖD Wirtschaft behält).

2.2 BESCHWERDEKATEGORIEN

Bei der Ausarbeitung der nachstehenden Klassifizierung hat der SRME zwei unabdingbare Gebote auf einen Nenner gebracht: Einerseits sollen problematische Situationen auf dem wallonischen Energiemarkt so genau wie möglich untersucht werden, und andererseits sollen die Beschwerden auf eine Weise erfasst werden, die mit der Klassifizierung² kompatibel ist, die auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission³ verabschiedet wurde. Diese mit den europäischen Normen kompatible Klassifizierung ermöglicht es dem SRME, problemlos den Reporting-Anforderungen für die europäischen Einrichtungen zu entsprechen.

- fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen;
- technische Probleme;
- Probleme mit dem Zählerstand;
- Verzug bei der Rückerstattung von Rechnungen (Regularisierungs-/Abschlussrechnung);
- problematische Umzüge;
- geschützte Kunden;
- Nichtzahlung/Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers;
- Verzug bei der Rechnungsstellung;
- Probleme mit den EAN-Codes;
- Probleme mit Vertragsbestimmungen;
- Probleme mit Rechnungsangaben;
- Rolle der VNB bezüglich Fotovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz ...);
- Tarifgestaltung;
- Verschiedenes.

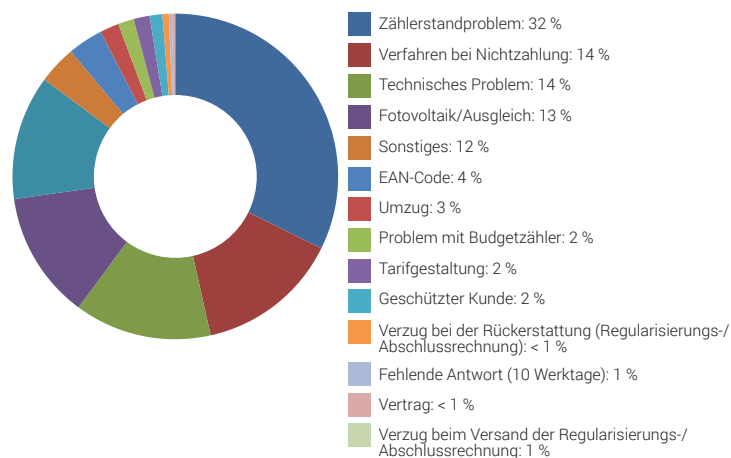
2014 stellt der SRME fest, dass die am häufigsten anzutreffenden Beschwerdekategorien den vorigen Jahren ähneln; insbesondere gab es Probleme in Bezug auf:

- die Verbrauchsdaten;
- technische Aspekte;
- das Verfahren bei Nichtzahlung;
- den Fotovoltaikbereich (Ausgleich, Einspeisung in das Netz ...).

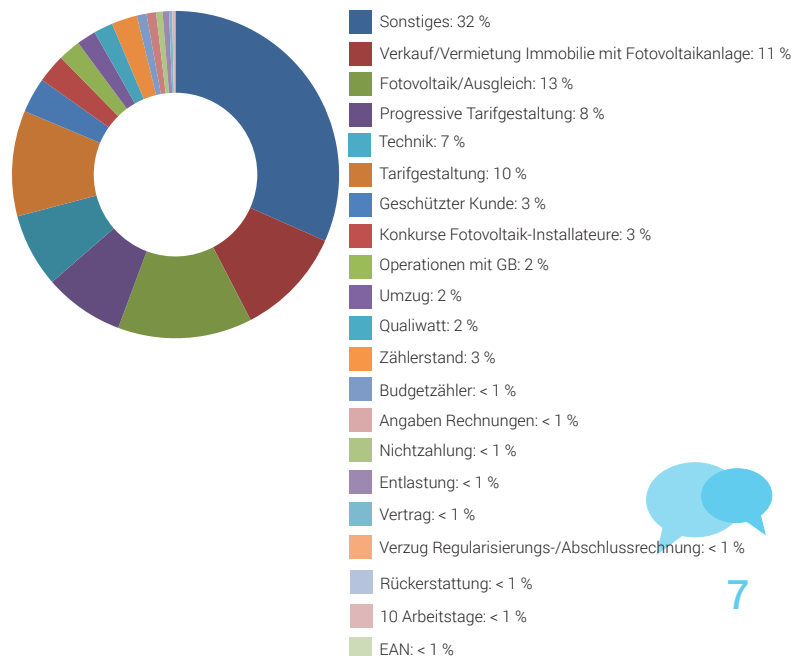
In Bezug auf die letztgenannte Kategorie hat der SRME neben den üblichen Beschwerden in Sachen Ausgleich eine Reihe von Beschwerden betreffend Probleme mit der Einspeisung in das Netz und betreffend ungewöhnlich lange Fristen für die Bearbeitung dieser Dossiers durch die Verteilnetzbetreiber bearbeitet.

Um möglichst präzise zu sein, weist der SRME erst bei Abschluss einer Akte eine Beschwerdekategorie zu. Die absoluten Zahlen, die unter den 2 Diagrammen angegeben sind, enthalten daher nicht die 52 Dossiers, die zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts noch bearbeitet werden.

AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN 2014 NACH KATEGORIEN (DIAGRAMM NR. 3)



AUFTEILUNG DER FRAGEN 2014 NACH KATEGORIEN (DIAGRAMM NR. 4)

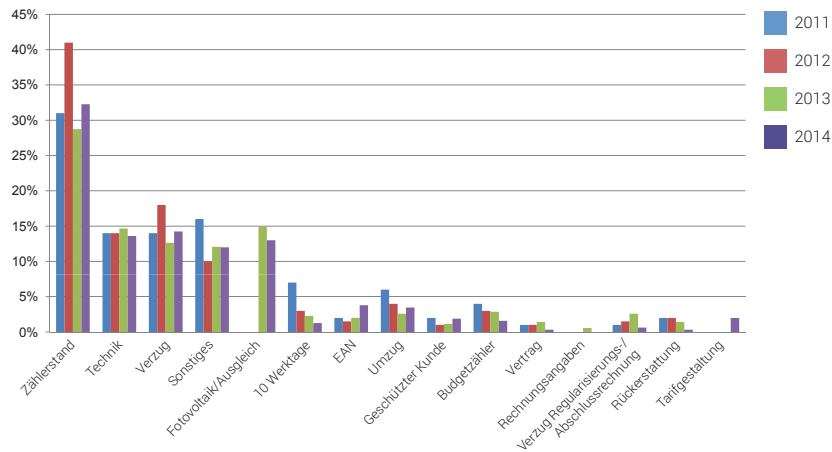


² GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10. Juni 2010

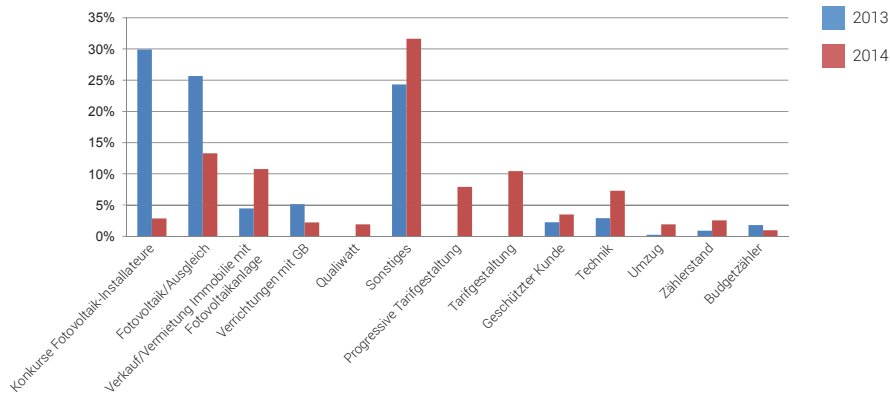
³ Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572 [Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen]



ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2011 (DIAGRAMM NR. 5)



ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON SCHRIFTLICHEN FRAGEN IM VERGLEICH ZU 2013 (DIAGRAMM NR. 6)



2.2.1 FEHLENDE ANTWORT VOM VERSORGER INNERHALB EINER FRIST VON ZEHN WERKTAGEN UND ADMINISTRATIVE GELDSTRAFEN

Auf der Grundlage der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gas- und Elektrizitätsmarkt sind die Versorger dazu verpflichtet, in ihren Rechnungen anzugeben, wie der Kunde den Kundendienst erreichen kann (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Fax ...), ferner die Frist, innerhalb welcher eine Kundenanfrage beantwortet wird. Diese Frist darf zehn Werktagen nicht überschreiten. In diesen Gesetzestexten ist ebenfalls festgelegt, dass in der begründeten Antwort mindestens angegeben werden muss, ob der Antrag begründet ist oder nicht und ob er weiter geprüft werden muss. Als diese Bestimmung

in Kraft trat, waren die Versorger im Allgemeinen weit davon entfernt, dieser zu genügen. 2009 gingen beim SRME zahlreiche Beschwerden von Kunden darüber ein, dass sie auf vorgebrachte Beschwerden oder einfache Auskunftersuchen, die die Kunden an ihre(n) Versorger gerichtet hatten, keine Antwort erhalten hatten. Aus den Statistiken des SRME aus 2009 geht in der Tat hervor, dass diese Kategorie von Beschwerden im Vergleich zu anderen sehr stark vertreten war. Anzumerken ist, dass durch die Einordnung einer Beschwerde in diese Kategorie der der Beschwerde oder dem Antrag zugrunde liegende Gegenstand (Ablesefehler, Umzugsproblem usw.) verdeckt wird, aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrundes (das Fehlen einer Antwort wird von den Beschwerdeführern besonders schlecht aufgenommen und stellt eine tatsächliche Ordnungswidrigkeit dar) schien es erforderlich, diese Kategorie prioritär zu betrachten, wenn es sich um eine gemischte Beschwerde handelt. Wie im Jahresbericht 2009 angegeben, hat der SRME ab dem zweiten Halbjahr

2009 eine verbindlichere Kampagne bei den Versorgern durchgeführt, um ihre Reaktionsbereitschaft und Erreichbarkeit für schriftliche Anfragen ihrer Kunden zu verbessern.

Die offenkundigsten Verstöße gegen diese gesetzliche Auflage wurden mit Geldbußen belegt. Diese Maßnahme trägt ganz offenbar Früchte, da die Zahlen in dieser Beschwerdekategorie Jahr für Jahr rückläufig sind. Im Laufe des Jahres 2014 gingen lediglich 4 Dossiers ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Es kommt jedoch vor, dass Beschwerden aus anderen Gründen registriert werden und dann einen Verstoß aufzeigen. Im Übrigen werden in jedem Jahr administrative Geldstrafen gegen die betroffenen Versorger verhängt.

Diese Vorgehensweise, die seit 2009 strikt aufrechterhalten wird, führt zweifellos zu einer Senkung der Anzahl Beschwerden, die beim SRME eingehen. Parallel zu einer größeren Reife in der Organisation der Dienstleistungen für die Kunden hat sich so nach und nach eine „präventive“ Wirkung durchgesetzt.

2.2.2 TECHNISCHE PROBLEME

Technische Probleme stellen immer noch einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: sie machen 14 % der Anträge aus.

Die dem SRME zur Kenntnis gekommenen technischen Probleme sind mehrheitlich auf Funktionsstörungen bei Zählern, Verluste im Netz oder defekte Elektrogeräte zurückzuführen. Diese verschiedenen Hypothesen werden nachstehend näher erörtert.

Maßgeblich ist der Mess- und Zählcode, der im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen⁴ festgeschrieben ist.

Der Zähler als Teil der Messeinrichtung gehört dem Netzbetreiber oder einem von ihm beherrschten Unternehmen. Diese Messanlage, die bestimmten Normen entsprechen muss, damit sie auf den Markt gelangen darf, liegt somit in der Verantwortlichkeit des besagten Netzbetreibers, der ihre Wartung sicherstellen muss und zu diesem Zweck Zugang zur Anlage fordern kann.

Anzumerken ist von vornherein, dass es sehr selten vorkommt, dass ein Zähler einen höheren als den tatsächlichen Verbrauch erfasst. Andere Ursachen für

Fehlfunktionen sind durchaus häufiger.

Dies trifft beispielsweise auf den Doppeltarifzähler zu, der den gesamten Verbrauch als Tagesverbrauch bei blockiertem Nachtverbrauchzähler erfasst. Die Lösung dieses Problems besteht in der Aufspaltung des Gesamtverbrauchs über eine Zählerstandkorrektur (vgl. zu diesem Thema Punkt 2.2.3 *Probleme mit dem Zählerstand* im vorliegenden Bericht).

Möglich ist auch, dass im Stromnetz im weitesten Sinne ein Verlust entsteht. Hier muss grundsätzlich zwischen zwei möglichen Fällen unterschieden werden. Der Verlust kann im Zähler selbst eintreten. Es ist jedoch ebenso möglich, dass die elektrische Anlage des Gebäudes oder ein Gerät den Stromverlust verursacht. In all diesen Fällen ist der Verlust gegenüber dem Zähler „nachgelagert“. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für sämtliche Vorkommnisse „nach dem Zähler“ der Nutzer des Netzes haftet. Ein auf diese Art und Weise entstandener Mehrverbrauch geht deshalb zu seinen Lasten. Um solche Verluste aufzuspüren, ist es empfehlenswert, sich an einen Elektriker zu wenden, der die Anlage prüft. Ist hingegen der Zähler defekt, obliegt die Haftung hierfür aus den vorstehend angegebenen Gründen dem Netzbetreiber. Die Überprüfung des Zählers muss durch eine hierfür zugelassene Organisation oder Dienststelle erfolgen. Die Kosten für die Überprüfung (Eichung genannt) gehen nur dann zulasten des Privatkunden, wenn keine Anomalie festgestellt wurde.

Streitfälle aufgrund technischer Probleme werden oft auf der Grundlage der Bestimmung gelöst, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz. 2014 war diese Bestimmung anlässlich der Überarbeitung der Technischen Regelung Gegenstand eines Abänderungsvorschlags (in Bezug auf die Elektrizität) mit Blick auf eine genauere Darlegung der Berichtigungsregel. Infolge der Änderungen, die notwendigerweise durch die am 11. April 2014 erfolgte Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 eingeführt wurden, wird der Entwurf der Technischen Regelung, der folglich überarbeitet werden muss, zurzeit analysiert und wird Gegenstand einer Stellungnahme der CWaPE sein.

Die Berichtigung von Messdaten ist nicht zu verwechseln mit der Verjährung des Anspruches des Versorgers auf die Zahlung einer Rechnung. Die Frage nach der Verjährung der Energieschulden unterliegt manchmal Meinungsverschiedenheiten, über die der SRME nicht zu entscheiden befugt ist. Bislang hatte im Allgemeinen eine Verjährungsfrist von 5 Jahren gegolten, aber nun scheinen die Richter und in jüngster Zeit auch der Kassationshof in einem Erlass vom 8. Januar 2015 in bestimmten Fällen die Möglichkeit einer Anerkennung der Anwendung der kurzen Verjährungsfrist von einem Jahr für Energieschulden ins Auge gefasst zu haben.

⁴ Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen, B.S., 11. Mai 2011, S. 27325



2.2.3 PROBLEME MIT DEM ZÄHLERSTAND

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2014 betrafen 32 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich, das heißt etwa hundert Dossiers. Es sei daran erinnert, dass die Dossiers betreffend die Fotovoltaik (vgl. 2.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 13 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und hauptsächlich Widersprüche gegen Zählerstände betreffen. Insgesamt stellen Streitfälle bezüglich der Verbrauchsdaten etwa 45 % der Interventionen des SRME gegenüber den VNB und den Stromversorgern dar.

Die in der Rechnung angegebenen Zählerstände können durch zwei verschiedene Verfahren erhoben werden:

- Eine Zählerablesung: Diese kann direkt durch einen Mitarbeiter der Ablesegesellschaft erfolgen; die Werte können jedoch auch vom Kunden zum Beispiel telefonisch oder elektronisch oder mittels Anbringung des ad hoc-Zählerstandzettels übermittelt worden sein;
- eine Schätzung durch den Netzbetreiber auf der Grundlage des bisherigen Verbrauchs am Stromanschluss.

Üblicherweise wird der Verbrauch vom VNB beim Wechsel des Versorgers oder des Kunden, in jedem Fall aber 12 Monate nach der letzten Zählerablesung, ermittelt. Außerdem wird der Zählerstand mindestens einmal innerhalb von 24 Monaten vom VNB abgelesen, sofern er Zugang zu den Messeinrichtungen hat. Anzumerken ist, dass bei einem von einem Mitarbeiter abgelesenen Zählerstand von dessen Genauigkeit auszugehen ist. Vom Verbraucher abgelesene Zählerstände können manchmal zu Problemen führen, wenn der Netzbetreiber diese nicht berücksichtigt oder einen anderen als den übermittelten Wert verwendet (manchmal nur deshalb, weil das Lesen handschriftlicher Zahlen teils schwierig ist). Der Netzbetreiber muss im Übrigen diese Messdaten prüfen: Er muss sicherstellen, dass die übermittelten Werte kohärent und nicht offensichtlich falsch sind.

Probleme bei der Verbrauchsschätzung durch den Netzbetreiber treten im Allgemeinen bei einem Wechsel des Bewohners auf. Das folgende Beispiel verdeutlicht die Gefahr, mit der man dabei konfrontiert ist. Der Verbrauch in einer Wohnung, die jahrelang von einer Familie mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern bewohnt war, ist zwangsläufig höher als derjenige einer Einzelperson. Soll der Netzbetreiber jedoch den Verbrauch des neuen Bewohners schätzen, verwendet

er die Parameter des Vierpersonenhaushaltes, da er nicht über einen Ablesewert verfügt. Der neue Bewohner wird für gewöhnlich diesen Verbrauch anfechten, da er ihm viel zu hoch erscheint. Anzumerken ist außerdem bereits an dieser Stelle, dass die Übermittlung der Zählerstände bei einem Umzug ein Problem darstellt, welches häufig unter föderale Bestimmungen fällt und somit der Kontrolle des SRME entzogen ist (vgl. zu diesem Thema Punkt 2.2.5 *Problematische Umzüge* im vorliegenden Bericht).

Die Rechtsgrundlage dieser Materie ist ebenfalls in der Mess- und Zählungsordnung enthalten, die in die technischen Regelungen für den Betrieb der Strom- und Gasverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen aufgenommen wurde. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWaPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten (siehe oben) zur Seite gestellt. Im wallonischen Recht ist häufig zu hören, dass die Zählerstände nicht über eine Frist von zwei Jahren hinaus korrigiert werden können. Diese allgemeine Behauptung ist richtig, bedarf jedoch einer näheren Erörterung, insbesondere in Bezug auf den Beginn dieser Frist von zwei Jahren. In der Praxis beginnt die Frist am Datum des letzten validierten (abgelesenen oder geschätzten) Zählerstandes, der zum Zeitpunkt des Widerspruchs (falls eine Beschwerde des Netzwerknutzers der Berichtigung zugrunde liegt) oder zum Zeitpunkt des Berichtigungswunsches des Versorgers/Netzbetreibers (falls einer dieser Akteure die Berichtigung beantragt) vorliegt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Berichtigung der Messdaten sich nicht nur auf den Zählerstand bezieht, dessen Fehler auf eine technische Fehlfunktion des Zählers zurückzuführen ist, sondern insbesondere auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription umfasst. Die Leitlinien der CWaPE enthalten eine Liste der Fälle, mit denen der SRME am häufigsten zu tun hat, und legen dar, ob die Frist von zwei Jahren darauf anwendbar ist oder nicht.

2.2.4 VERZUG BEI DER RÜCKERSTATTUNG (REGULARISIERUNGS-/ ABSCHLUSSRECHNUNG)

Der Gesetzgeber hat eine Höchstfrist festgesetzt, innerhalb derer der Versorger verpflichtet ist, seinem Kunden Überzahlungen zurückzuerstatten, die gegebenenfalls anlässlich der jährlichen Regularisierungsrechnung oder der Beendigung des Liefervertrages festgestellt werden. Diese Frist beträgt 30 Tage nach Rechnungsdatum (Regularisierungs- oder Abschlussrechnung).

Es ist ein Rückgang der Anzahl der diesbezüglichen Beschwerden festzustellen: 2014 ist nur ein einziges Dossier eingegangen (welches sich als begründet erwiesen hat und die Rückerstattung der vom Versorger geschuldeten Summe zur Folge hatte). Es ist allerdings zu betonen, dass die Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Rückerstattung entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Föderalen Ombudsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden. Die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Energielieferanten kann auch dadurch erklärt werden, dass ein vierteljährlicher Leistungsindikator von der CWaPE veröffentlicht wird, der dem Durchschnitt der Verzögerungen bei der Rückerstattung des Regularisierungsbetrags zugunsten der Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde, entspricht.

2.2.5 PROBLEMATISCHE UMZÜGE

GELTENDE REGELN

Bei Umzügen ist die Zuständigkeit laut Gesetz aufgeteilt zwischen den föderalen Instanzen (Verbraucherschutzgesetze) und den regionalen Instanzen (vor allem das Regulierungsverfahren bei dem Versorger nicht mitgeteilten Umzügen).

Grundsätzlich führt bei Umzügen der Versorger, der die Wohnung beliefert, welche der Kunde verlässt, die Lieferung zu denselben Bedingungen an der neuen Adresse fort. Damit der ausziehende Bewohner im Regelfall wegen seines Umzugs keinen neuen Vertrag abschließen muss, ist es wichtig, dass er seinen Versorger innerhalb der vorgesehenen Fristen über seinen Umzug informiert und ihm eine kontradiktorisch erstellte Zählerablesung an der alten sowie der neuen Adresse übermittelt. Ohne diese Angaben kann der Versorger seinem Kunden keine korrekte Rechnung stellen und läuft dieser Gefahr, dass von ihm Zahlungen für den Verbrauch an einer Adresse gefordert werden, an der er nicht mehr wohnt.

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Umziehende hat der Gesetzgeber ein Regularisierungsverfahren vorgesehen (Ministerieller Erlass vom 3. März 2008).

REGULARISIERUNGSVERFAHREN

Eingeleitet wird das Regularisierungsverfahren vom Versorger. Erhält der Versorger des vorherigen Bewohners Kenntnis davon, dass er nicht mehr der Versorger für einen bestimmten Anschluss sein soll, informiert er den Netzbetreiber hiervon. Hat der Netzbetreiber keinerlei Informationen über den Versorger, der für die entsprechende Adresse „in die Bresche springen“ müsste, richtet er ein Schreiben an den Bewohner. In diesem Schreiben wird der Bewohner aufgefordert, entweder seinen eigenen Versorger davon in Kenntnis zu setzen, dass er an dieser Adresse eingezogen ist, oder einen Vertrag abzuschließen, falls er noch über keinen verfügt.

Nach Ablauf einer Frist von zehn Tagen schließt der Versorger das Verfahren ab: Hat ein Versorger angegeben, die Versorgung zu übernehmen, ist die Situation regularisiert. Im gegenteiligen Fall begibt sich der Versorger vor Ort.

Trifft er den Bewohner an, legt der Versorger ihm ein Regularisierungsformular vor, in welchem ihm mehrere Lösungen vorgeschlagen werden, um wieder zu einem gültigen Vertrag für den entnommenen Strom zu gelangen. Theoretisch besteht auch die Möglichkeit, dass der Bewohner die Versiegelung des Zählers auf eigene Kosten vornehmen lässt.

Ist der Bewohner beim Besuch des Versorgers abwesend, wird er durch eine Benachrichtigung dazu aufgefordert, innerhalb von 15 Tagen einen Termin zwecks Vornahme der Regularisierung zu vereinbaren.

Falls sich der Kunde weigert, das Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben des Netzbetreibers nicht reagiert, stellt Letztgenannter das Scheitern des Verfahrens fest. Er kann sodann die Versorgung einstellen.

Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, dass Stromentnahmen ohne Vertrag nicht geduldet werden. In der Praxis kann es jedoch hierdurch zu Situationen kommen, die der Gesetzgeber nicht erwünscht hat. So wird die Benachrichtigung des Netzbetreibers nicht immer von der richtigen Person entgegengenommen, insbesondere, wenn es sich um Appartementshäuser handelt. Infolge von Kommunikationsproblemen zwischen einem Versorger und einem Netzbetreiber kann es auch vorkommen, dass dieses Verfahren für einen Verbraucher mit regulärem Vertrag eingeleitet wird, wenn er die Benachrichtigung des Netzbetreibers erhält und sich nicht angesprochen fühlt, weil sein Versorger ihm vielleicht versichert, dass alles in Ordnung sei.



EINGREIFEN DES SRME

Wenn die Rede von „problematischen Umzügen“ ist, greift der SRME hauptsächlich in solchen Situationen ein. 2014 betrafen 11 Beschwerden ebendieses Problem; davon mussten 4 nach dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet werden, da die Sperrung drohte oder bereits erfolgt war.

Im spezifischen Kontext des Regularisierungsverfahrens kann der SRME auf zwei Ebenen eingreifen:

- Falls das Verfahren eingeleitet worden ist und der Beschwerdeführer der Ansicht ist, dass dies fälschlicherweise erfolgt ist, sich aber bei den das Verfahren durchführenden Akteuren kein Gehör verschaffen konnte, so kann der SRME zur Not im Dringlichkeitsverfahren bei diesen Akteuren eingreifen, um die Rechtmäßigkeit des Verfahrens zu prüfen und die Sperrung zu verhindern (bzw. die erneute Versorgung zu fordern), falls diese sich als rechtswidrig erweist. Die vorstehend angegebenen Zahlen betreffen diese Art des Eingreifens;
- Falls das Verfahren zu einer Sperrung geführt hat, die der Beschwerdeführer als missbräuchlich erachtet, und betrifft seine Beschwerde die Weigerung des hierfür verantwortlichen Akteurs, eine pauschale Entschädigung zu zahlen, kann der SRME im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens in Sachen Entschädigung befasst werden (siehe Kapitel 3).

PRÄVENTIVE TÄTIGKEIT DES SRME

Es ist festzustellen, dass die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit einem problematischen Umzug seit 2013 rückläufig ist. Zur Erinnerung: die CWaPE hat sich an einer Arbeitsgruppe zur Vereinheitlichung und Verbesserung der Verfahren bei problematischen Umzügen beteiligt. Dies hat zur Verabschiedung eines für alle Versorger einheitlichen Formulars über die Energieübernahme geführt. Außerdem steht eine gemeinsame FAQ für die verschiedenen Regularisierungsbehörden (BRUGEL, VREG und CWaPE) auf den Websites dieser Behörden. Es sei ebenfalls darauf hingewiesen, dass 8 % der 2014 vom SRME bearbeiteten schriftlichen Anfragen das Umzugsverfahren betrafen und dass die Antworten es diesen Verbrauchern zweifellos ermöglicht haben, korrekt vorzugehen.

2.2.6 GESCHÜTZTER KUNDE

Die föderalen und wallonischen Behörden haben Kriterien festgelegt, um es bestimmten Personenkategorien, die als schutzbedürftig angesehen werden, zu ermöglichen, den Status eines „geschützten Kunden“⁵ zu beanspruchen.

Der Status des „geschützten Kunden“ ermöglicht dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen und bestimmte Vorteile in Anspruch zu nehmen. Der Hauptvorteil ist die Gewährung des Sozialtarifs, der vorteilhafter ist als jedes andere kommerzielle Angebot. Zur Berechnung dieses Tarifs wird das günstigste kommerzielle Angebot (für den mit der Energie verbundenen Teil der Rechnung) mit dem günstigsten Verteiltarif des VNB kombiniert. Wenn der Kunde zu einer „föderalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Versorger oder von seinem VNB⁶ versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

Es ist wichtig, darauf hinzuweisen, dass die regional geschützten Kunden seit September 2014 an ihren Verteilnetzbetreiber verwiesen werden, damit dieser als Sozialversorger die Elektrizitätsversorgung sicherstellt. Der betreffende Verbraucher wird per Schreiben über diese Situation informiert und kann sich gegen diese Änderung wehren, indem er dies ausdrücklich beantragt. Im Dekret vom 21. Mai 2015⁷ ist eine identische Bestimmung für die Gasversorgung vorgesehen.

Als geschützter Kunde gelangt der Kunde in den Genuss bestimmter Schutzmaßnahmen. Dies sind zum Beispiel:

- der kostenlose Einbau eines Gas- und/oder Strombudgetzählers, wenn der geschützte Kunde von seinem Versorger zum Nichtzahler erklärt wurde;
- der Bezug einer garantierten Mindestlieferung Strom oder die Möglichkeit, im Winter Erdgaskarten zu beantragen, wenn er die Karte seines Budgetzählers nicht mehr aufladen kann;
- die Befassung der „Lokalen Kommission für Energie“ in bestimmten, mit seiner Versorgung verbundenen Situationen.

2014 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde verhältnismäßig gering geblieben. Der SRME hat nur 6 Beschwerden bearbeitet.

⁵ Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes.

⁶ Als sozialer Versorger.

⁷ Artikel 33 des Dekrets vom 21. Mai 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts



2.2.7 NICHTZAHLUNG UND VERFAHREN ZUM EINBAU EINES BUDGETZÄHLERS

URSACHEN

Es gibt zwei Hauptursachen, die zu einer Einstufung des Kunden als Nichtzahler führen. Zunächst zahlen viele Beschwerdeführer ihre Zwischenrechnung, ohne die strukturierte Mitteilung auf dem Überweisungsformular der entsprechenden Rechnung zu übernehmen, die für die korrekte Zuordnung des überwiesenen Betrages zu der jeweiligen offenen Rechnung unverzichtbar ist. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn ein Kunde per Dauerauftrag zahlt. Im Unterschied zum Lastschriftverfahren wird im Dauerauftrag stets derselbe, vom Kunden angegebene Buchungstext übermittelt (zum Beispiel seine Kundennummer). In diesem Fall kann die Zuordnung der Zahlungen nicht automatisch erfolgen und deshalb länger dauern, was mit Gebühren für Erinnerungsschreiben für vom Kunden bereits bezahlte Rechnungen verbunden ist. Außerdem muss man wissen, dass, wenn andere, ältere Rechnungen offen sind, eine Zahlung ohne strukturierte Mitteilung vorrangig den ältesten offenen Rechnungen zugeordnet wird. Damit ist die Rechnung, die der Kunde zu begleichen glaubt, nicht bezahlt, und Gebühren für Erinnerungsschreiben oder sogar Mahngebühren kommen zum Rechnungsbetrag hinzu.

Der zweite Grund ist die Nichtzahlung wegen Anfechtung der Rechnung. In der Tat wenden sich viele Personen an ihren Versorger, um eine Rechnung anzufechten, und beschließen, wenn sie keine Antwort von ihrem Versorger auf die vorgebrachten Beschwerdegründe erhalten oder mit den Erklärungen des Versorgers unzufrieden sind, eigenmächtig die Zahlung ihrer Rechnung(en) auszusetzen. Ein solches Verhalten mag auf den ersten Blick zwar verständlich erscheinen, hat aber unangenehme Folgen.

Wir unterstreichen an dieser Stelle, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des SRME zu einer sofortigen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet auch nicht zwangsläufig, dass der Verbraucher mit dieser einverstanden ist. Stellt sich jedoch in der Folge heraus, dass die strittige Rechnung falsch war, ist die Zahlung eine der erforderlichen Bedingungen für die Nutzung des entsprechenden, von der geltenden wallonischen Gesetzgebung vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (s. Kapitel 3. Entschädigungen).

In jedem Fall erhält der Kunde, wenn eine Rechnung nicht innerhalb der vorgesehenen Frist beglichen wird, ein Erinnerungsschreiben. Bleibt dieses ohne Erfolg, folgt auf das Erinnerungsschreiben eine Mahnung; dies ist der letzte Schritt, bevor der Versorger den Kunden zum

Nichtzahler erklärt.

2014 ist die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit 14 % der bearbeiteten Fälle zum zweitwichtigsten Grund (mit den technischen Problemen) für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME geworden. Anzumerken ist, dass 70 % dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurde, da dem Kunden die Sperrung drohte.

GESETZLICHER RAHMEN

Haushaltskunden

Die Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- und Gasmarkt bilden die Grundlage der Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ und die Folgen dieser Einstufung für Privatkunden. Die CWaPE achtet auf die Einhaltung dieser Bestimmungen, indem sie insbesondere prüft, ob das Verfahren nach einem Fall von Nichtzahlung ordnungsgemäß verläuft. Ihre diesbezügliche Zuständigkeit erstreckt sich jedoch nicht auf die Überprüfung der vom Versorger in Rechnung gestellten Beträge. Jegliche Anfechtung auf dieser Grundlage fällt in die ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte und Gerichtshöfe.

Folglich bezieht sich die Tätigkeit des SRME zuerst einmal darauf, den Versorger zur Rechtfertigung der Einstufung des Kunden als Nichtzahler zu zwingen, und die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers auf Übereinstimmung mit den geltenden wallonischen Gesetzen sowohl auf Seiten des Versorgers als auch auf Seiten des Netzbetreibers zu prüfen. Bei einer Befassung des SRME werden Versorger und Netzbetreiber darauf hingewiesen, dass im Falle einer rechtswidrigen Sperrung diese Gegenstand eines Entschädigungsantrages seitens des Beschwerdeführers auf der Grundlage der geltenden wallonischen Gesetze sein kann (vgl. Kapitel 3. *Entschädigungen*).

Kann diese Einstufung durch den Versorger nicht gerechtfertigt werden, achtet der SRME darauf, dass dieser die erforderlichen Maßnahmen zum Abbruch des folglich rechtswidrigen Verfahrens ergreift. In diesem Fall wird der Beschwerdeführer über bestehende Entschädigungsverfahren informiert und aufgefordert, beim betreffenden Anbieter einen entsprechenden Antrag zu stellen; über die jeweiligen Form- und Zulässigkeitsbedingungen werden jedoch zu diesem Zeitpunkt keine Angaben gemacht.

Besteht hingegen der Versorger nach Durchführung der geforderten Prüfungen weiterhin darauf, dass der geforderte Betrag zu zahlen ist, und ist das Verfahren regulär, kann der SRME nicht weiter intervenieren und das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers wird fortgesetzt.



Dieses sieht insbesondere vor, dass der Versorger und der Netzbetreiber dem nicht zahlenden Kunden mehrere Schreiben mit Informationen zum laufenden Verfahren und den einzelnen, aufeinander folgenden Schritten (z. B. Besuch des Netzbetreibers am Wohnsitz des Kunden) sendet.

Lehnt der Beschwerdeführer den Einbau eines Budgetzählers ab, wird seine Versorgung ausgesetzt und muss er mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird (wobei die Kosten für die Sperrung und Wiederherstellung der Versorgung in diesem Fall zulasten des Kunden sind). Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der Betrag, der bei dem Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offen steht, nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten Zahlungsplan getilgt werden.

Wir weisen darauf hin, dass durch den Einbau eines Budgetzählers die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung verhindert werden soll. Diese Lösung darf nicht als Strafe, sondern muss als Möglichkeit für den Haushaltskunden mit Zahlungsschwierigkeiten verstanden werden, seine Energieausgaben zu kontrollieren. Zahlt der Beschwerdeführer den geforderten Betrag und legt seinem Versorger hierfür innerhalb einer Frist von fünf Werktagen nach Erhalt der Benachrichtigung über den zweiten Besuch des Netzbetreibers einen entsprechenden Nachweis vor, so sieht der Gesetzgeber vor, dass das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers storniert werden kann.

Gewerbliche Kunden

In der wallonischen Gesetzgebung ist keine besondere Regel zum Schutz von säumigen gewerblichen Kunden vorgesehen. Die Sperrung der Versorgung eines KMU oder einer VoE beispielsweise kann häufig einen beträchtlichen Schaden verursachen, während die Nichtzahlung manchmal nur einen geringfügigen Betrag betrifft oder auf eine punktuelle Nachlässigkeit zurückzuführen ist. Im Falle der Nichtzahlung eines gewerblichen Kunden gelten die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Liefervertrages, welchen der Kunde mit dem Versorger abgeschlossen hat. Der Versorger kann dann den Vertrag kündigen und die Belieferung mit Gas oder Strom in Übereinstimmung mit den Vertragsbedingungen einstellen. In diesem Bereich ist der SRME nicht zuständig, da diese Vertragsbestimmungen nicht unter regionale Gesetze fallen. Der SRME wird manchmal ausnahmsweise dann informell tätig, wenn ein besonderer Fall vorliegt, dem Kunden die Sperrung der Energieversorgung droht und dies zu einem erheblichen Schaden für seine

Geschäftstätigkeit führen kann.

Der SRME stellt fest, dass die von gewerblichen Kunden (im Allgemeinen KMU) eingereichten Beschwerden sich häufig auf Probleme in Bezug auf den in Rechnung gestellten Verbrauch beziehen und den von Privatpersonen eingereichten Schwierigkeiten ähneln, wenschon in wesentlich größerem Maßstab. Es kann sich um Verbrauchswerte handeln, die in mehreren aufeinander folgenden Jahren zu niedrig geschätzt wurden, bis eine Zählerablesung vorgenommen wird und den tatsächlichen Verbrauch der zurückliegenden Jahre zum Vorschein bringt. Es gibt andere Fälle wie Fehler bei den Multiplikatorkoeffizienten oder den Zählern mit 7 Rädern, die als Zähler mit 6 Rädern angesehen werden. Die Regularisierung dieser problematischen Situationen, die manchmal über Jahre hinweg bestehen, kann zu einer Berichtigung der Rechnungsstellung auf der Grundlage des Verbrauchs führen, der beispielsweise 10 Mal höher als in den Jahren vor der Regularisierung sein kann, was natürlich die Geschäftstätigkeit dieser gewerblichen Verbraucher in Bedrängnis bringen kann. Es scheint uns jedoch wichtig, darauf hinzuweisen, dass diese Unternehmen den registrierten und in Rechnung gestellten Verbrauch zuweilen besser im Auge behalten sollten, um eventuelle Unregelmäßigkeiten schneller in Ordnung zu bringen und somit die Folgen für die Rechnungsstellung einzuschränken.

2.2.8 VERZUG BEI DER ZUSENDUNG EINER REGULARISIERUNGS- ODER ABSCHLUSSRECHNUNG

Verzugsfälle bei der Rechnungsstellung betreffen erstens den Verzug bei der Ausstellung der jährlichen Regularisierungsrechnung und zweitens den Verzug bei der Erstellung der Abschlussrechnung.

Die wallonische Gesetzgebung sieht in Artikel 7, § 3 und § 4 der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt vor, dass:

- „der Versorger mindestens einmal jährlich für jeden Endkunden eine Regularisierungsrechnung ausstellt“;
- „bei Beendigung des Versorgungsvertrages durch eine der beiden Parteien der Versorger zur Erstellung einer Abschlussrechnung verpflichtet ist“.

Ferner sind diese Rechnungen innerhalb von höchstens sechzig Tagen nach dem spätesten Übertragungstermin der Daten aus den Zählerablesungen an den Versorger durch den Netzbetreiber entsprechend den Vorgaben der geltenden technischen Bestimmungen zu erstellen.

In der Praxis bedeutet dies, dass die vorgesehene Frist zwischen der Zählerablesung und der Rechnungsstellung häufig länger ist als 60 Tage. Anzumerken ist, dass diese Bestimmungen am 15. Juni 2008 in Kraft getreten sind und damit nur für die nach diesem Stichtag erfolgten Zählerablesungen gelten.

So wendet sich der SRME bei Beschwerden zur verspäteten Ausstellung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung im Allgemeinen sowohl an den Versorger als auch an den Netzbetreiber. Im Rahmen seiner Tätigkeit achtet der SRME auf die Einhaltung der Fristen aus geltenden regionalen Gesetzen durch die einzelnen Beteiligten und fordert diese gegebenenfalls dazu auf, sie zu beachten. Ebenfalls in seinem Zuständigkeitsbereich liegen die Erfassung festgestellter Verstöße und deren Übermittlung an den Vorstand der CWaPE, der entsprechende Maßnahmen gegen den säumigen Anbieter einleiten kann.

2014 bezogen sich nur 2 vom SRME bearbeitete Beschwerden auf einen Verzug bei der Erstellung der Abschluss- oder Regularisierungsrechnung. In den meisten Fällen war dieser Verzug offenbar auf EDV-Probleme bei der Übermittlung zwischen VNB und Versorger zurückzuführen. Es ist allerdings zu betonen, dass die Beschwerden dieser Art entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Föderalen Ombudsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden. Auf der Website der CWaPE wird ebenfalls ein vierteljährlicher Leistungsindikator betreffend diese Verpflichtung veröffentlicht.

2.2.9 EAN-CODE

Der EAN-Code ist ein einheitliches Zahlenfeld mit 18 Ziffern zur eindeutigen Identifizierung eines Anschlusses. Jedem EAN-Code sind ein oder mehrere Zähler an derselben Anschlussadresse zugeordnet. Bestehen in einem Gebäude sowohl ein Strom- als auch ein Gasanschluss, erhalten beide Anschlüsse jeweils eine EAN-Nummer.

In der Praxis wird dieser Code nicht auf dem Zähler angegeben; er kann jedoch beim VNB erfragt werden. Außerdem wird er in den Rechnungen jedes Versorgers angegeben.

In der großen Mehrzahl der Fälle sind die EAN-Codes in den Datenbanken von Versorgern und Netzbetreibern den entsprechenden Zählern korrekt zugeordnet. Es kommt jedoch vor, dass ein EAN-Code in der EDV mit einem Zähler verknüpft wird, zu dem er nicht gehört. Zwangsläufig ergibt sich daraus eine falsche bzw. doppelte Rechnungsstellung. Es gibt unterschiedliche Gründe für eine falsche

Zuordnung des EAN-Codes: Übermittlung einer falschen Zählernummer durch den Kunden an seinen Versorger (dieser Fehler tritt häufig in Appartementhäusern auf, in denen sich die Zähler alle in einem Raum befinden); Kommunikationsfehler zwischen Versorger und Netzbetreiber, keine datentechnische Erfassung des Abbaus eines Zählers durch den Netzbetreiber, ...

2014 gingen beim SRME 12 Beschwerden auf dieser Grundlage ein. Wir stellen fest, dass es sich häufig um Umkehrungen von EAN-Codes zwischen Verbrauchern einer einzigen Immobilie handelt. Meistens wird einem neuen Bewohner der EAN-Code seines Nachbarn mitgeteilt, beispielsweise vom Vermieter oder vom Hausverwalter; der neue Bewohner nimmt sodann eine Änderung seiner Adresse vor oder schließt einen neuen Vertrag mit diesem Code ab, der nicht mit seinem Zugangspunkt verknüpft ist.

2.2.10 RECHNUNGEN UND VERTRÄGE

Verschiedene Angaben müssen obligatorisch auf dem Versorgungsvertrag und auf den Rechnungen angeführt sein. Diese Angaben sind in den Artikeln 4 und 7 der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- bzw. Gasmarkt aufgezählt.

In Bezug auf die Rechnungen ist zwischen den Abschlagsrechnungen und den Jahresrechnungen zu unterscheiden. Letztere sind nämlich umfangreicher und müssen insbesondere den EAN-Code, den von der Abrechnung abgedeckten Zeitraum, die Zahlungsfrist und das Fälligkeitsdatum der Rechnung, die Anzahl verbrauchter kWh, die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst usw. enthalten.

Außerdem ist zu betonen, dass in der wallonischen Gesetzgebung nicht ausdrücklich vorgesehen ist, dass die Zählerstände obligatorisch auf der Jahresrechnung angegeben werden müssen – lediglich der Gesamtverbrauch muss angegeben sein. Der Kunde hat allerdings die Möglichkeit, die Zählerstände bei seinem Netzbetreiber zu erfragen, um bei Bedarf den Verlauf seiner Zählerablesungen verfolgen zu können.

Im Versorgungsvertrag wiederum müssen der EAN-Code, das Datum des Inkrafttretens, die Laufzeit, die Kündigungsbedingungen, die Einheitspreise, die eventuelle Formel zur Berechnung der Indexanpassung usw. angegeben sein. Diese Angaben müssen vor Vertragsabschluss gemacht werden, unabhängig davon, ob der Vertrag direkt mit dem Versorger oder über einen Vermittler geschlossen wird.



Außerdem muss jede Änderung der Vertragsbedingungen dem Endkunden mindestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt werden. Falls der Kunde die neuen Bedingungen, die ihm von seinem Versorger mitgeteilt werden, nicht annimmt, steht es ihm frei, den Vertrag zu kündigen.

In den oben genannten Erlassen sind ebenfalls einige Bestimmungen angeführt, welche die Versorger in Bezug auf die Versorgungsverträge zu beachten haben, darunter:

- Sie müssen innerhalb von zehn Werktagen auf jeden Versorgungsantrag reagieren, der von einem Kunden eingereicht wird, und dem Kunden einen Versorgungsvertragsangebot unterbreiten;
- Sie müssen jeden Privatkunden, der dies beantragt, zu nicht diskriminierenden Bedingungen versorgen. In seinem Vertragsangebot kann ein Versorger jedoch die anstehenden Risiken berücksichtigen, falls ein Kunde, der einen Vertrag mit ihm schließen möchte, außerordentliche Risiken darstellt. Die Berücksichtigung dieser Risiken kann nur durch die Bereitstellung einer Bankbürgschaft oder anderer Sicherheiten erfolgen. Der vom Versorger verlangte Betrag darf nicht drei Monate des durchschnittlichen Jahresverbrauchs der Kundenkategorie, zu der der betreffende Privatkunde gehört, übersteigen;
- Sie müssen eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten wahren, wenn sie einen unbefristeten Vertrag kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags von Haushaltskunden widersetzen möchten.

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Beschwerdeführer einen eventuellen Verstoß gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2014 hat unser Dienst eine einzige Beschwerde bezüglich eines verzögerten Inkrafttretens eines Vertrags erhalten, was folglich mit einem Problem mit den Verbrauchsdaten (anfänglicher Zählerstand) verbunden war.

Diese Beschwerdekategorie ist häufig ein Nebenschauplatz eines anderen Problems, das in derselben Beschwerde angesprochen wird. Dieser Beschwerde wird daher die vorrangige Kategorie in dem Dossier zugewiesen. Schließlich ist noch zu betonen, dass die Beschwerden dieser Art entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Föderalen Ombudsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden.

2.2.11 EIGENERZEUGER (LEISTUNG BIS 10 KVA). AUSGLEICHVERFAHREN

PRINZIP

Im Rahmen des Ausgleichs kann der Verbraucher seinen Verbrauch aus einem bestimmten Zeitraum von der in demselben Zeitraum ins Netz eingespeisten Energie in Abzug bringen, auch wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Der Ausgleich entspricht also der Nutzung des Netzwerks als „Reservoir“, in das man reihum einspeist und wieder entnimmt, wobei die Abrechnung je Rechnungszeitraum erstellt wird. Vorbehaltlich der nachstehend genannten Ausnahmen ist dieser Zeitraum im Allgemeinen ein Jahreszeitraum.


Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Grünstrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilnetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist „jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt“⁸.

GESETZLICHER RAHMEN

Dieses Verfahren fußt auf der wallonischen Gesetzgebung und ursprünglich auf Artikel 161 § 4 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen. Die Tatsache, dass in diesem Gesetzestext nicht ausdrücklich festgelegt ist, dass der Ausgleich zwischen zwei Zählerablesungen erfolgt, welche unter bestimmten Bedingungen in kürzeren Abständen als jährlich vorgenommen werden können, ist darauf zurückzuführen, dass der Geltungsbereich sehr umfangreich war: jede Änderung der Anlage und/oder Intervention des Netzbetreibers, die auf Antrag des Nutzers des Netzwerks durchgeführt wurde oder nicht, führte seinerzeit zu einer Ablesung des Zählers, die der Netzbetreiber dann dem Versorger zwecks Rechnungsstellung übermittelte. Diese Zwischenablesung des Zählers (zwischen zwei jährlichen Ablesungen) führte zu einer Aufspaltung des Ausgleichszeitraums.

In diesem Kontext wünschte der Gesetzgeber anlässlich einer Abänderung dieses Erlasses die Fälle zu umschreiben, in denen der Ausgleich in einem kürzeren Zeitraum als auf Jahresbasis erfolgt. Diese Fälle werden also im Erlass der Wallonischen Regierung vom 3.

⁸ Art. 2, 2° des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts



März 2011⁹ zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze beschrieben, der am 21. Mai 2011 in Kraft getreten ist.

Artikel 153 § 4 dieses Erlasses umschreibt nun das Ausgleichsverfahren:

„Auf dem Gebiet der Niederspannung¹⁰ mit jährlicher Zählerablesung kann ein Erzeuger, der über eine Grünstrom-Erzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügt, die bei der CWaPE als Grünstrom-Erzeugungsanlage zertifiziert und registriert ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Niederspannungsnetz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerablesungen erhalten. Was die Zählung betrifft, verfügt er über folgende Alternative:

- *entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von seinem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der VNB teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit;*
- *oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchte und eingespeiste Energie separat aufzeichnet. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so kann sie auf ausdrücklichen Antrag des Eigenerzeugers durch eine Änderung der Zählung vergütet werden. Der VNB, der für die Durchführung des Ausgleichs verantwortlich ist, teilt dem Versorger des Eigenerzeugers je nach Fall einen Verbrauch bzw. eine Einspeisung mit.*

Der Eigenerzeuger, der diesen Ausgleich in Anspruch nimmt, teilt dies seinem Versorger vor der Unterzeichnung eines neuen Vertrags mit. Es gibt nur einen Versorger pro Zugang.

Beträgt die Zählung mehrere Tarifzeiten, so wie sie in Artikel 169 bestimmt werden, so wird der Ausgleich pro Tarifzeit vorgenommen.

Der Eigenerzeuger kann diesen Ausgleich jährlich in Anspruch nehmen, außer wenn eine technische (oder damit gleichgestellte) Intervention an seinem Anschluss auf seinen Antrag hin durchgeführt wird (insbesondere im Falle eines Versorgerwechsels) oder wenn die Auswechslung seines Zählers vom föderalen Eichamt vorgeschrieben wird. Unter diesen Umständen wird der Ausgleich nur in zeitlichen Intervallen, die kürzer als ein Jahr sind, durchgeführt.“

In technischer Hinsicht muss der Netzzähler des Eigenerzeugers ausgleichsfähig sei, damit dieses Verfahren angewandt werden kann. In diesem Zusammenhang sieht der Erlass der Wallonischen

Regierung vom 30. März 2006 zu Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt in seiner abgeänderten Fassung in Artikel 24 bis Folgendes vor:

„Um es dem Eigenerzeuger mit einer Grünstromerzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kW zu ermöglichen, den Ausgleich zwischen den aus dem Verteilnetz entnommenen und in dieses eingespeisten Energiemengen zu nutzen, ersetzt der VNB, falls erforderlich, den Zähler, der technisch diesen Ausgleich nicht ermöglicht, und entwickelt gegebenenfalls entsprechende Lastenprofile. Die Kosten für den Umbau der Zähleranlage einschließlich des Austauschs des Zählers trägt der Verteilnetzbetreiber; diese fließen in die Budgets ein, welche als Berechnungsgrundlage für die Netzbenutzungsgebühren dienen.“

BESCHWERDEN

Beschwerden zum Ausgleichsverfahren kommen bisher von Eigenerzeugern, die eine photovoltaische Anlage besitzen, und betreffen im Wesentlichen drei Themenbereiche: die Aufspaltung der Regularisierungsrechnung unter Anwendung des Ausgleichs auf einen Zeitraum von weniger als einem Jahr, die Nichtberücksichtigung des Produktionsüberschusses und den Ausgleich bei Vorhandensein eines Doppeltarifzählers.

Bei Beschwerden zum Ausgleichsverfahren achtet der SRME darauf, dass das vorstehend beschriebene Ausgleichsverfahren auch angewandt wurde. Hierzu analysiert er insbesondere die Daten der relevanten Ereignisse (Inbetriebnahme, Veränderung, jährliche Ablesung, Versorgerwechsel, usw.) sowie die diesbezüglichen Zählerstände.

1. Aufspaltung der Regularisierungsrechnung

Die Aufspaltung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers¹¹, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

Im ersten Fall ist der Eigenerzeuger darauf hinzuweisen, dass er Anspruch auf einen Ausgleich ab der Inbetriebnahme der photovoltaischen Anlage hat, dieser aber nicht rückwirkend besteht.

Deshalb erhält der Versorger vom Netzbetreiber die Zählerablesungen zum Tag der Inbetriebnahme der Fotovoltaikanlage, damit dieser den vorhergehenden

⁹ Ersetzt den Erlass der Wallonischen Regierung vom 24. Mai 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

¹⁰ A.d.R.: Niederspannung

¹¹ Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen



Zeitraum ohne Ausgleich in Rechnung stellen und das Ausgleichsverfahren von der Inbetriebnahme an berücksichtigen kann.

Auf der ersten Regularisierungsrechnung nach Einbau der Fotovoltaikanlage ist der Ausgleichszeitraum im Allgemeinen kürzer als ein Jahr, da das Inbetriebnahmedatum selten mit dem Datum der jährlichen Zählerablesung übereinstimmt.

Im zweiten Fall ist anzumerken, dass jeder technische Eingriff durch den VNB auf Verlangen des Eigenerzeugers (wie eine Erweiterung der fotovoltaischen Anlage, der Abbau des Doppeltarifzählers ...) oder der Wechsel des Zählers auf Betreiben des belgischen Eichamtes mit einer Zählerablesung verbunden ist, die vom Betreiber des Verteilnetzes erfasst und dem Versorger zur Erstellung der Rechnung übermittelt wird. Dasselbe gilt für eventuelle Zählerablesungen, die der Eigenerzeuger dem Betreiber des Verteilnetzes übermittelt (zum Beispiel nach dem Wechsel des Stromversorgers). Folglich wird der Rechnungszeitraum ebenfalls aufgesplittet und wird der Ausgleich auf jeden Zeitraum angewendet, was zu einem teilweisen „Verlust“ der Produktion und einer entsprechenden Verbrauchsrechnung führen kann.

In diesem Kontext wurde allgemein weder auf Seiten des VNB noch auf Seiten des Versorgers ein Verstoß gegen die wallonische Gesetzgebung festgestellt, deren Einhaltung die CWaPE überwacht.

Den Eigenerzeugern wird der Rat erteilt, eventuelle vorhersehbare Eingriffe möglichst zeitnah zum Termin der Jahresablesung zu planen, um den Verlust eines Teils der während des Zeitraumes bis zu dieser technischen Änderung verzeichneten Produktion zu vermeiden, da die Produktion dieses Zeitraumes nicht zum Ausgleich mit dem Verbrauch eines ganzen Jahres genutzt werden kann.

2. Überschüssige Produktion

Zahlreiche Beschwerden, die beim SRME eingehen, betreffen die Anerkennung der überschüssigen Produktion. Diesbezüglich sei der Eigenerzeuger daran erinnert, dass im Ausgleichsverfahren vorgesehen ist, dass die ins Netz wieder eingespeiste Energie nur dann vergütet werden kann, wenn die verbrauchte und die eingespeiste Energie separat erfasst werden, was einen Zweirichtungszähler voraussetzt (und nicht einen Zähler, der „rückwärts dreht“). Die in das Netz eingespeiste Produktion wird jedoch nur dann tatsächlich vergütet, wenn die dezentrale Produktionsanlage außerdem über zwei Anschlüsse (zwei EAN-Codes) verfügt: einen für die Einspeisung, einen zweiten für den Verbrauch.

Die meisten Eigenerzeuger aus dem Fotovoltaikbereich erfüllen diese technischen Anforderungen nicht, da sie entweder über einen Zähler verfügen, der sich rückwärts dreht, oder über einen Zweirichtungszähler mit nur einem EAN-Code. Aus diesem Grund können sie ihre überschüssige Produktion nicht verkaufen. In jedem Fall fällt, sofern ihre fotovoltaische Anlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

Fällt so viel überschüssige Produktion an, dass der Eigenerzeuger diese vergüten lassen (verkaufen) möchte, ist es unerlässlich, dass die Anlage sowohl mit einem Zweirichtungszähler ausgestattet ist, der den verbrauchten und den eingespeisten Strom separat verzeichnet, als auch mit zwei EAN-Codes, einen für die Entnahme aus dem Netz und einen zweiten für die Einspeisung. Wir weisen darauf hin, dass der Einbau dieser Art von Zähler sowie die Zuordnung der beiden, durch EAN-Codes identifizierten Anschlüsse grundsätzlich zulasten des Nutzers gehen. Der Eigenerzeuger muss einen Vertrag mit dem Versorger abschließen, der den überschüssigen Strom kauft; dieser Versorger muss mit demjenigen, der den verbrauchten Strom liefert, identisch sein. In seinem Verwaltungssystem verknüpft der VNB die beiden EAN durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

3. Ausgleich und Doppeltarifzähler


Bei einem Doppeltarifzähler erfolgt der Ausgleich nicht zwischen Verbrauch und Produktion zum Tagtarif einerseits und Verbrauch und Produktion zum Nachtтарif andererseits (Ausgleich zwischen Tag und Nacht), sondern zum einen zwischen Tagverbrauch und Tagproduktion und zum anderen zwischen Nachtverbrauch und Nachtproduktion.

Wird also bei einem Eigenerzeuger ein Tag-Überschussproduktion¹² und ein Nacht-Defizit¹³ festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nachtтарifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

Wir weisen den Eigenerzeuger darauf hin, dass, wenn er sich für diese Lösung entscheidet, zum Zeitpunkt

¹² Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

¹³ Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.



der Deaktivierung des Doppeltarifzählers eine Zählerablesung erfolgt, die zur Rechnungsstellung an den Versorger übermittelt wird. Somit läuft er also Gefahr, einen Teil der erfassten Produktion während des Zeitraumes bis zum Tag dieser technischen Änderung zu „verlieren“, da diese Produktion nicht zum Ausgleich mit seinem Verbrauch auf ein ganzes Jahr gerechnet verwendet werden kann.

2014 hat der SRME 40 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was 13 % der vom SRME bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Wir haben einen spürbaren Rückgang der Anzahl Beschwerden betreffend den Grundsatz des Ausgleichs festgestellt. Diesen Rückgang führen wir einerseits auf eine bessere Kenntnis der betreffenden Regeln auf Seiten der Eigenerzeuger, von denen die meisten seit mehreren Jahren mit diesem Mechanismus experimentieren konnten, und andererseits auf die Stagnation der Anzahl neuer Anlagen im Jahr 2014 zurück. Die Anzahl der Beschwerden und Anfragen auf diesem Gebiet bleibt weiterhin relativ hoch, obwohl wir die Kommunikation über „die Anwendung des Ausgleichsverfahrens im Niederspannungsbereich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Netz der kleinen anerkannten Grünstromerzeugungsanlagen mit einer Höchstleistung von 10 kVA“ auf der Website der CWaPE zur Verfügung stellen. Der SRME vertritt immer noch den Standpunkt, dass die neuen Eigenerzeuger künftig noch besser über diese Regeln informiert werden sollten (über Formulare und/oder durch die Installateure).

Der SRME hat ebenfalls eine Reihe von Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Bearbeitung von Anfragen zur Anpassung des Verteilnetzes erhalten. Wenn das Netz überlastet ist, schalten sich die Fotovoltaikanlagen ab und können sie keinen Strom mehr erzeugen, bis das Netz wieder eine Einspeisung annimmt. Manchmal kann die Netzspannung durch einfache Anpassungen des VNB in ausreichendem Maße justiert werden, um diese immer wieder auftretenden Produktionsunterbrechungen und somit einen Schaden für den Eigenerzeuger zu vermeiden. In anderen Fällen erweist es sich als erforderlich, das Netz zu verstärken, was für den Netzbetreiber kostspieliger und komplexer ist, und bestimmte Beschwerden gehen beim SRME meist genau in diesem Rahmen ein. Unser Dienst achtet darauf, dass die Arbeiten möglichst zügig ausgeführt werden können. In den kritischsten Fällen haben bestimmte VNB sich damit einverstanden erklärt, den finanziellen Schaden, der dem Beschwerdeführer entstanden ist, einzuschätzen und eine Entschädigungszahlung vorzunehmen.

2.2.12 TARIFGESTALTUNG

Wie am Anfang dieses Berichts dargelegt, wurde die Zuständigkeit für die Kosten des Verteilnetzes (einschließlich der Anschlusskosten) am 1. Juli 2014 in Ausführung der Sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen. Der Anteil der diesen Bereich betreffenden Beschwerden ist mit 33 Anfragen und 5 Beschwerden relativ groß. Angesichts der ersten Zahlen, die vom SRME registriert wurden, hat sich dieser Trend 2015 fortgesetzt: 10 Beschwerden und 21 Anfragen vor Ende des ersten Halbjahres.

Zweifellos ist diese neue regionale Zuständigkeit von nun an ein wichtiger Faktor und gehören diese Anfragen zu den künftig am häufigsten an den Dienst gerichteten Anfragen. Es ist zwischen zwei Arten von Dossiers zu unterscheiden: Anfragen/Beschwerden betreffend die Verteilungskosten (sog. „periodische Tarife“) und die Anschlussangebote oder andere Interventionen des VNB (sog. „nichtperiodische Tarife“). Für die periodischen Tarife sendet unser Dienst den Verbrauchern detaillierte Informationen über ihre Rechnungsstellung, doch im Allgemeinen werden keine Fehler auf diesen Rechnungen festgestellt. Für die nichtperiodischen Tarife haben im Allgemeinen die Preisangebote der VNB, die Gegenstand von Anfragen oder Beschwerden sind, speziell mit den Anschlusskosten, den Kosten für die Erweiterung des Netzes und die Erschließung von Grundstücken zu tun (Parzellierung, verdichtete Siedlungen ...).

Im Übrigen wurde ein ziemlich großer Zustrom an Fragen betreffend die progressive, solidarische und familienfreundliche Tarifgestaltung (TPSF) festgestellt, nachdem in der Presse Artikel zu diesem Thema veröffentlicht worden waren.



2.2.13 SONSTIGES

Manche Beschwerden fallen in keine der vorstehend angegebenen Kategorien. Im Jahr 2014 wurden 39 Beschwerden in der Kategorie „Verschiedenes“ eingeordnet.

In dieser Kategorie finden sich insbesondere einige Fälle von Aussetzungen der Versorgung, in deren Rahmen eine Dringlichkeitsmaßnahme erforderlich war, um den Versorger oder den VNB davon in Kenntnis zu setzen, dass eine Situation vorlag, die gegebenenfalls zur Einreichung eines Entschädigungsantrages seitens des Kunden führen könnte.

Außerdem beinhaltet diese Kategorie Beschwerden zu:

- dem Erhalt einer Karte zur Aktivierung/Deaktivierung der Prepaid-Funktion eines Budgetzählers,
- Anträgen auf Zahlungsplan,
- usw.

Im Rahmen der verschiedenen vorgelegten Fälle wird der SRME regelmäßig mit Beschwerden zur Gewährung eines Zahlungsplans befasst. Diesbezüglich ist anzumerken, dass die Zuständigkeit der Dienststelle darin besteht, zu überprüfen, dass der Versorger solche Anträge in nicht diskriminierender Weise beantwortet. Im Unterschied zu Gerichten und Gerichtshöfen kann der SRME tatsächlich keinen Versorger dazu zwingen, einen Zahlungsplan zu akzeptieren.

2.3 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN AUF VERSORGER UND NETZBETREIBER

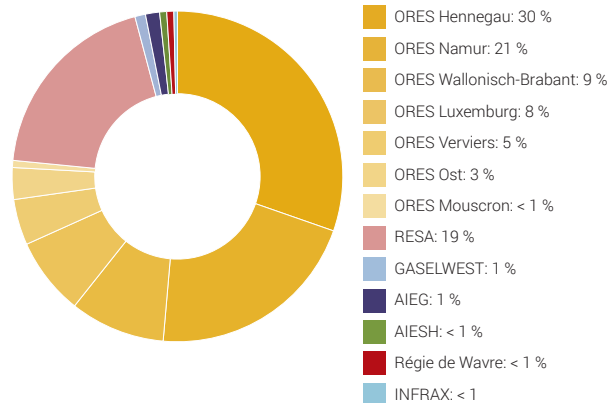
Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde bestimmt der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur. Der betreffende Akteur ist nicht notwendigerweise für die Ursache des Streitfalls verantwortlich. Es handelt sich vielmehr um den Akteur, der den Beschwerdeführer zufriedenstellen kann, indem er einen Fehler korrigiert (erforderlichenfalls unter Eingriff des Netzbetreibers, wenn der Versorger der Empfänger der Beschwerde ist), oder indem er eine fehlende Information liefert, oder indem er ihm Angaben übermittelt, anhand derer der Beschwerdeführer davon überzeugt werden kann, dass seine Beschwerde unbegründet ist. Die folgenden Diagramme stellen den Prozentsatz der pro Versorger und pro Netzbetreiber beim SRME eingegangenen Beschwerden dar. In diese Statistiken wurden nur die Hauptversorger für

Haushaltskunden einzeln aufgenommen.

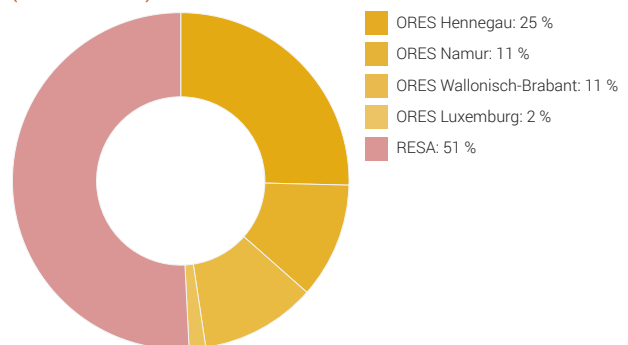
Die anderen Versorger von Haushaltskunden, die derzeit weniger Kunden beliefern (ENECO, Energie 2030) oder solche, die gewerbliche Kunden beliefern, treten nicht so deutlich zutage, da sie nicht in ausreichendem Maße Gegenstand von an den SRME gerichteten Beschwerden waren.

Die Zahl der Beschwerden pro Netzbetreiber kann durch spezifische Faktoren des betroffenen Bereichs, zum Beispiel soziologische Faktoren (Zahl der Kunden mit

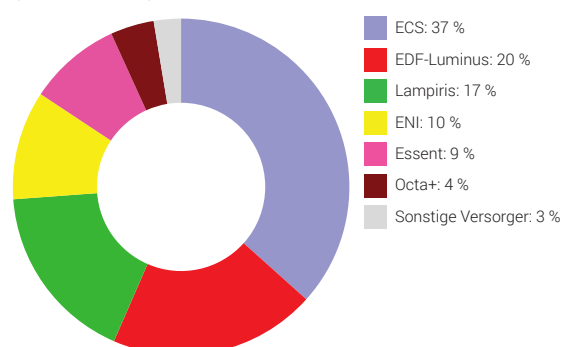
PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE ELEKTRIZITÄTS-VNB (DIAGRAMM NR. 7)




PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE GAS-VNB (DIAGRAMM NR. 8)



PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER (DIAGRAMM NR. 9)





Zahlungsschwierigkeiten ...) oder geografische Faktoren (technische Anfälligkeit des Netzes ...) beeinflusst sein.

In Bezug auf die Energieversorger stellen wir fest, dass OCTA+ im Verhältnis zu seinem Marktanteil am häufigsten an einer Beschwerde beteiligt ist. Diese Beobachtung scheint jedoch nicht durch die Zahlen im Tätigkeitsbericht des Föderalen Ombudsdiensts für Energie bekräftigt zu werden. Diese Dossiers betreffen meistens das Verfahren bei Nichtzahlung (Einbau eines Budgetzählers). Der SRME wird daher künftig aufmerksam auf die Einhaltung des besagten Verfahrens durch diesen Versorger oder jede damit verbundene Problematik achten.

3. ENTSCHÄDIGUNGEN

3.1 EINLEITUNG

Die Dekrete zur Gas- und Stromversorgung sehen mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vor, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses Entschädigungsverfahren ist seit 2009 in Kraft. Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung¹⁴. Die (am 11. April 2014 erfolgte) Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 hat zu einigen Änderungen geführt, insbesondere was die Fristen angeht. Unter bestimmten Entschädigungshypothesen verfügt der Antragsteller nun über eine längere Frist (60 Tage statt der zuvor vorgesehenen 30 Tage), um seinen Antrag beim betreffenden Akteur einzureichen.

Diese Zahlen zu den verschiedenen in den Dekreten vorgesehenen Fällen, die nachstehend aufgeführt werden, wurden von den Netzbetreibern und den Versorgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur jährlichen Berichterstattung angeben.

Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt wurden, hatte 2013 eine Höhe von 682.813 EUR erreicht, was der höchste Betrag seit 2009 war, und ist 2014 wieder auf 613.618,27 EUR zurückgegangen. Es scheint also, dass der Anstieg dieser Entschädigung aufgehalten worden ist.

Die Gas-VNB haben 2014 Entschädigungen in Höhe von 9.343,76 EUR ausgezahlt. Diese Zahl stellt einen

Durchschnittswert seit 2009 dar, da sich der seit diesem Datum ausgezahlte Gesamtbetrag auf 46.964,93 EUR beläuft. Die Zahlen für das Jahr 2014 zeigen keine besondere Abweichung.

Die Energieversorger haben ihrerseits insgesamt 15.720,17 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Dies ist mehr als das Doppelte im Vergleich zu 2013, spiegelt aber den Durchschnitt der Beträge wider, die alljährlich seit 2009 gezahlt wurden (insgesamt 95.546,38 EUR in 6 Jahren). Der SRME stellt fest, dass immer noch die für den Fall einer Unterbrechung der Energieversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers vorgesehene Entschädigung am häufigsten auftritt. Drei Versorger haben Entschädigungen aus diesem Grund gezahlt, nämlich Electrabel Customer Solutions (ECS), LAMPIRIS und ENI. EDF-Luminus ist der einzige Versorger, der einen Kunden wegen eines Verzugs beim Wechsel des Versorgers entschädigen musste. Seit 2009 wurde keine Entschädigung wegen eines Fehlers bei der Rechnungsstellung gezahlt.

Die wallonische Gesetzgebung über die (meist pauschalen) Entschädigungsmechanismen trägt in der 2008 ergänzten Fassung zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtert den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindert sogar, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und ermöglicht im Konfliktfall den Rückgriff – zur Abgabe einer Stellungnahme oder einer zwingenden Entscheidung – auf einen außergerichtlichen Weg: den SRME.

3.2 EINIGE ALLGEMEINE GRUNDSÄTZE, DIE SICH AUS DEN ENTSCHEIDUNGEN DES SRME IN SACHEN ENTSCHÄDIGUNG ABLEITEN LASSEN

Im Rahmen der Widersprüche in Sachen Entschädigung wurde der SRME gebeten, sich zu wiederkehrenden Sachverhalten oder Rechtsgeschäften zu äußern (z. B. Ursacheneiner Aussetzung der Versorgung durch Stürme). In diesem Kontext hat es sich schnell als notwendig erwiesen, die Texte der Dekrete kohärent auszulegen, um sowohl den Akteuren als auch den Beschwerdeführern selbst die erforderliche Rechtssicherheit zu verschaffen. So konnten die nachstehend aufgezählten Grundsätze ausgearbeitet werden.

¹⁴ Die indixierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden (www.cwape.be).



Zunächst scheinen uns die Fristen, die der Endverbraucher geltend machen kann, verbindliche Fristen zu sein. Dies bedeutet, dass diese Fristen nur durch die Einwilligung der Partei, die sie zu „schützen“ trachten, aufgehoben werden können.

Beispiel: Für den Fall einer Entschädigung aufgrund eines Verzugs bei der Herstellung des Anschlusses ist in Artikel 25quater des Elektrizitätsdekrets festgelegt, dass: *„jeder Endverbraucher Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [...für Anschlüsse von Haushaltskunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen hergestellt hat, die vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung am Tag des Zahlungseingangs des Betrags des Anschlussangebots beim Netzbetreiber beginnt, wobei der Netzbetreiber nicht eingreifen kann, bevor er die erforderlichen Genehmigungen und Zulassungen erhalten hat.“* Diese Frist von dreißig Tagen soll den Verbraucher vor der eventuellen Untätigkeit des VNB schützen. Der Kunde kann sich daher ab Erhalt des Angebots für den Anschluss nicht mit einer längeren Frist einverstanden erklären, außer wenn diese Abweichung zu seinen Gunsten ist (z. B. falls er bestimmte Arbeiten in seiner Wohnung noch nicht abgeschlossen hat und wünscht, dass der Anschluss erst später hergestellt wird). In diesem spezifischen Fall hat die CWaPE darauf hingewiesen, dass eine Abweichung nur dann zulässig ist, wenn *„der Nutzer des Netzes selber ausdrücklich ein Interesse an einer Verlängerung der Frist geltend gemacht hat“*.

In Bezug auf die Frist, innerhalb derer der SRME in den Sonderfällen, wenn der ursprünglich vom Antragsteller befasste Akteur die Haftung ablehnt und den Antrag an den Versorger/VNB weitergeleitet hat, befasst werden muss, hat der SRME die Auffassung vertreten, dass die Frist für seine Befassung erst an dem Datum beginnt, an dem der ursprünglich befasste Akteur den Antrag an den Akteur verwiesen hat, den er für verantwortlich hält, und dies um den Beschwerdeführer im Falle eines solchen Verweises nicht zu bestrafen.

Außerdem hat der SRME beschlossen, dass in dem Fall, dass ein Beschwerdeführer mehrere Zugangspunkte besitzt und sein Entschädigungsantrag, der auf ein und demselben Verwaltungsfehler beruht, mehrere oder alle diese Zugangspunkte betrifft, nur eine einzige Entschädigung zu zahlen ist, außer falls nachgewiesen wird, dass andere Endverbraucher diese verschiedenen Anschlusspunkte nutzten (beispielsweise als Mieter). Um missbräuchliche Situationen zu vermeiden, in denen die Entschädigung ggf. in keinerlei Verhältnis zum Schaden mehr steht, denken wir, dass es in dieser Situation einer Entschädigung für die Aussetzung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers vorzuziehen ist, den

Schaden mit dem Begriff des Nutzers des Netzes und nicht mit dem des Zugangspunkts in Verbindung zu bringen.

Und schließlich sind einige Sachverhalte, die zu einer Entschädigung führen, wahrscheinlich in mehrere Kategorien einzuordnen (denken wir beispielsweise an eine Person, die Opfer einer Unterbrechung ihrer Stromversorgung geworden ist). Sodann stellt sich die Frage nach der eventuellen Kumulierung von Entschädigungen. Unsere Dienststelle hat die folgenden Grundsätze angewendet:

- In der Bestimmung betreffend die Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Aussetzung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt, ist festgelegt, dass die genannte Entschädigung nicht anwendbar ist, „wenn die zum Schaden führende Unterbrechung geplant war oder auf einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist“. Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ist also ausdrücklich ausgeschlossen;
- Desgleichen ist unsere Dienststelle der Ansicht, dass es nicht möglich ist, sowohl die Hypothese einer Unterbrechung von mehr als sechs Stunden und die einer Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers zu wählen. Die letztgenannte Hypothese betrifft nämlich – wie der Titel des Unterabschnitts, in dem sie behandelt wird, unzweideutig besagt – die „Verwaltungsfehler“. Die in den vorbereitenden Arbeiten genannten Beispiele lassen keinerlei Zweifel bezüglich des Willens des Gesetzgebers zu. Es wird ein „Fehler bei der Übermittlung von Informationen zwischen dem VNB und den Versorgern“ erwähnt.¹⁵ Dieses Verbot ist nicht in den Text des Dekrets eingeflossen, lässt sich jedoch aus den vorbereitenden Arbeiten ableiten. Die Entschädigung infolge einer Unterbrechung der Versorgung während mehr als sechs Stunden zielt ihrerseits vor allem auf ein Problem ab, dessen Ursache ein technischer Defekt des Netzes ist (sie ist im Übrigen nur auf die Netzbetreiber anwendbar). Die vorbereitenden Arbeiten verweisen diesbezüglich ausdrücklich auf die Eingreifverpflichtungen, die von der technischen Regelung für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind¹⁶;
- Schließlich begrüßt unsere Dienststelle die Kumulierung zwischen der Unterbrechung während mehr als sechs Stunden und der Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Unterbrechung der

¹⁵ Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

¹⁶ Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt. Dieselbe Ursache kann nämlich für die beiden Fälle zutreffen, von denen der eine auf eine pauschale Entschädigung der Unannehmlichkeiten abzielt, die mit einer längeren Unterbrechung einhergehen (wie ein Rabatt aufgrund eines fehlerhaften Service), während der andere die Wiedergutmachung der - ordnungsgemäß nachgewiesenen - direkten Schäden, die auf diesen Zwischenfall zurückzuführen sind, bezweckt.

ihre Fortdauer auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

EINIGE ZAHLEN

2014 wurden 89 Anfragen von 179 von den VNB akzeptiert und wurden 10.958,05 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Fast jede zweite Anfrage wird angenommen und der Betrag der ausgezahlten Entschädigungen hat im Vergleich zu den Vorjahren weiter zugenommen.

2014 haben ORES Wallonisch-Brabant und ORES Namur die Antragsteller mit jeweils 6.539,25 EUR und 3.336,86 EUR entschädigt.

Die Zahlen der anderen VNB haben unser Interesse nicht so sehr geweckt, mit Ausnahme der Zahlen von RESA Électricité, deren Zahlen angesichts des Umfangs ihres Netzes und der Daten von anderen vergleichbaren VNB recht gering ausfallen. Um diese eventuellen Anomalien zu erklären, wird der SRME in Zukunft noch stärker darauf pochen, dass die von der CWaPE durchgeführten Kontrollen die Sachdienlichkeit des Reportings der Akteure (darunter die VNB) in Bezug auf die Einhaltung ihrer Verpflichtungen öffentlichen Dienstes betreffend die Entschädigungsmechanismen streng prüfen.

Wir weisen darauf hin, dass die VNB, die keine Entschädigungen gezahlt haben, weder in diesem Diagramm noch in den folgenden Diagrammen angeführt sind.

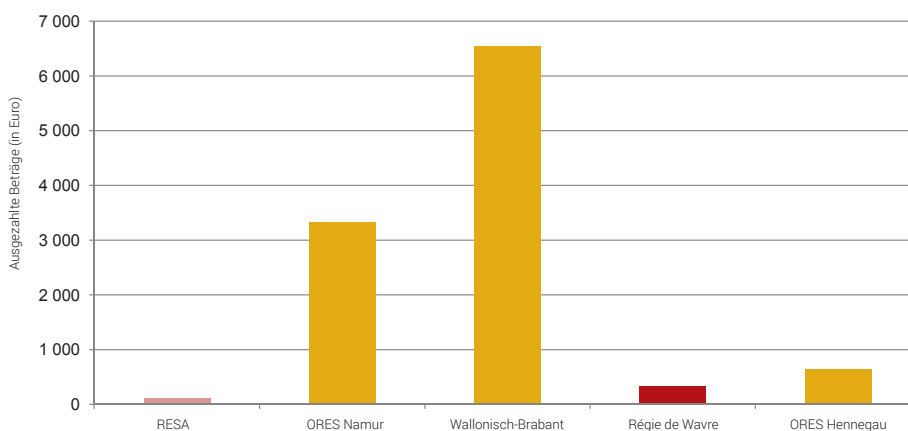
3.3 DETAILLIERTE ZAHLEN

3.3.1 UNTERBRECHUNG DER STROMVERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 STUNDEN¹⁷

Diese Entschädigung beträgt 100 EUR pro Zeitraum von sechs Stunden für Kunden, die an das Verteilnetz angeschlossen sind, und geht zulasten des Netzbetreibers, der die Unterbrechung bzw. deren Fortdauer verursacht hat. Die Entschädigung wird nicht fällig, wenn die Abschaltung geplant war und die Kunden rechtzeitig informiert wurden bzw. die Abschaltung und

¹⁷ Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDER FOLGENDEN STUNDEN (DIAGRAMM NR. 10)



	RESA	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	Régie de Wavre	ORES Hennegau
Angenommene Anträge	1	27	52	3	6
Abgewiesene Anträge	6	29	15	0	18



3.3.2 AUSFALL ODER ABSCHALTUNG DER VERSORGUNG MIT SCHADENSFOLGE¹⁸

In diesem Fall handelt es sich um Zwischenfälle im Netz, die einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen ...). Handelt es sich um eine Abschaltung aufgrund eines Verwaltungsfehlers, ist ein anderes Entschädigungsverfahren anzuwenden (siehe unten). Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Dieser Selbstbehalt und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

Der SRME sah sich veranlasst, das Konzept einer geplanten Unterbrechung zu verdeutlichen. So hat er den Standpunkt vertreten, dass die Abschaltung ordnungsgemäß, das heißt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften, geplant worden sein muss, um als Grund für eine Befreiung von der Haftung gelten zu können. Die parlamentarischen Arbeiten des Dekrets besagen sehr deutlich, dass *„nur nicht geplante Unterbrechungen zur vorgesehenen Entschädigung führen können; dies ist logisch, da nur fehlerhafte Unterbrechungen Gegenstand einer Entschädigung sein können.“*

Sobald das Planungsverfahren einer Unterbrechung - selbst wenn diese vom Netzbetreiber vorgesehen war - beeinträchtigt wird, ist die Unterbrechung fehlerhaft und kann daher keinen ordnungsmäßigen Grund für eine Befreiung von der Haftung mehr darstellen. So wurde im Rahmen eines Streitfalls eine Unterbrechung der Stromversorgung als unrechtmäßig angesehen, von der der Beschwerdeführer am Vortag informiert worden war, wobei der Netzbetreiber es jedoch versäumt hat, den Grund für die Dringlichkeit nachzuweisen im Sinne der technischen Bestimmungen für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen.

In Bezug auf die Bewertung der höheren Gewalt lehnt unsere Dienststelle die Verwendung von Floskeln und standardisierten Formeln ab, mit denen man den Grund der Entscheidung nicht begreifen kann. Mit anderen Worten: das Unvermeidliche und Unvorhersehbare des Falles höherer Gewalt muss gemäß den Umständen des jeweiligen Falles geprüft und durch die faktischen Gegebenheiten der jeweiligen Akte untermauert werden. So fordern wir die Akteure in den von uns bearbeiteten Dossiers auf, ihre Behauptungen zu bekräftigen, indem sie Berichte über Interventionen, Fotos der Örtlichkeiten, Berichte des Königlichen Meteorologischen Instituts usw. vorlegen.

Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25 quinquies genannte Fall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers mit sich bringt. Dies erhellt ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten, die besagen, dass *„das Dekret keine objektive Verantwortung einführen möchte, bei der das bloße Eintreffen des Ereignisses zu einer Entschädigungspflicht führt, unabhängig von der Ursache. Angesichts der Tatsache, dass es für den Endverbraucher schwierig ist, einen Fehler auf Seiten des Netzbetreibers in Bezug auf die Konformität oder Ordnungsmäßigkeit der Versorgung nachzuweisen, lässt das Eintreten des Ereignisses hingegen das Vorliegen eines Fehlers vermuten, wobei dem Netzbetreiber der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist“*¹⁹. Im 2014 abgeänderten Dekret wird dieser Punkt durch die folgende Bestimmung bestätigt: *„Das Eintreten des Ereignisses lässt das Vorliegen eines Fehlers auf Seiten des Netzbetreibers vermuten, wobei es dem Netzbetreiber obliegt, durch alle Beweismittel den Nachweis zu erbringen, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt, eine dringliche Situation gemäß den technischen Regelungen, eine geplante Unterbrechung oder einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist.“*

Diesbezüglich sollte man den besonderen Rahmen der Zuständigkeiten des SRME in diesem Entschädigungsfall nicht aus den Augen verlieren. Wir geben in der Tat eine Stellungnahme zur Art des Fehlers ab. Dies bedeutet einerseits, dass wir den Akteur nicht dazu verurteilen können, irgendeinen Geldbetrag nach Ablauf des Verfahrens zu zahlen, und andererseits, dass wir uns nicht zu der Verantwortung des Akteurs äußern, sondern nur zu der mehr oder weniger schwerwiegenden Natur des eventuell vom beschuldigten Akteur begangenen Fehlers, ohne auf Fragen betreffend den Schaden und die kausale Verbindung zwischen Schaden und eventuellem Schaden einzugehen. Allerdings erlaubt es die im Dekret vorgesehene Umkehrung der Beweislast unserer Dienststelle, sicherzustellen, dass die Akteure die Antworten, die sie sowohl hinsichtlich des Falles höherer Gewalt als auch hinsichtlich des Schadens und des kausalen Zusammenhangs geben, auf angemessene Weise untermauern, ohne dass es uns jedoch gestattet wäre, über diese Fragen zu befinden, wie weiter oben erwähnt. Wenn also der Streitfall vor einem Richter fortgeführt würde, müsste der kausale Zusammenhang vom Antragsteller der Wiedergutmachung des Schadens nachgewiesen werden und würde die Stellungnahme der CWaPE diesbezüglich keinerlei Beweiselemente liefern.

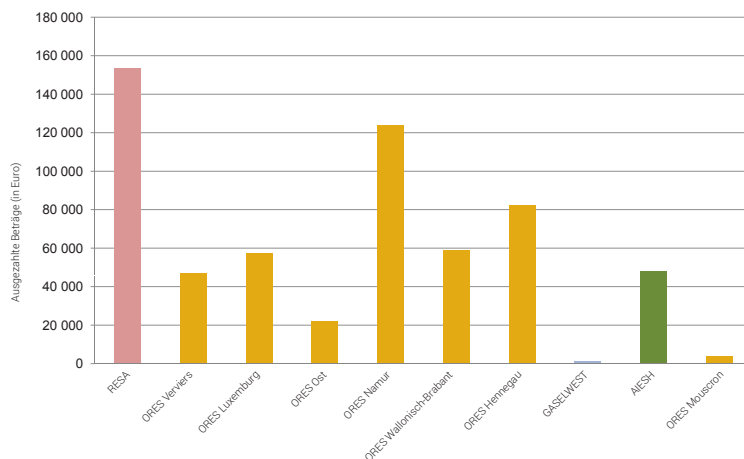
EINIGE ZAHLEN

2014 wurden 453 Dossiers, das heißt 15 % der Anfragen, von den VNB angenommen und wurden insgesamt 598.296,66 EUR ausgezahlt. Die Gesamtzahl der eingereichten Anträge ähnelt der 2013 eingereichten Anzahl, die den Höchstwert seit 2009 darstellte.

¹⁸ Artikel 25 quinquies und 25 sexies des Dekrets vom 12. April 2001

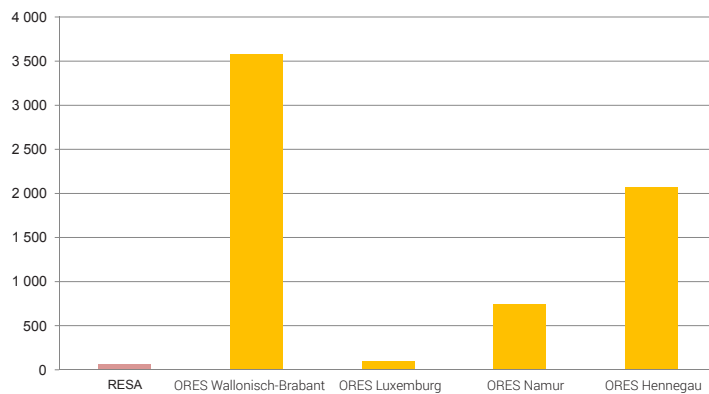
¹⁹ Doc. Parl. Wall., Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT EINGEPLANTEN/NICHT KOMMUNIZIERTEN UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄSSIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST (DIAGRAMM NR. 11)



	RESA	ORES Verviers	ORES Luxemburg	ORES Ost	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Hennegau	GASELWEST	AIESH	ORES Mouscron
Angenommene Anträge	88	40	50	19	107	56	62	2	25	2
Abgewiesene Anträge	82	116	376	37	872	216	511	7	2	23

ENTSCHÄDIGUNG JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄSSIGKEIT DER GASVERSORGUNG ENTSTANDEN IST (DIAGRAMM NR. 12)



	RESA	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Luxemburg	ORES Namur	ORES Hennegau
Angenommene Anträge	1	2	1	2	8
Abgewiesene Anträge	1	0	0	0	0

Wie schon im Jahr 2013 hat RESA Elektrizität die Antragsteller mehr entschädigt, gefolgt von ORES Namur und ORES Hennegau.

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“²⁰ sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. 2014 belief sich der Gesamtbetrag der in diesem Kontext geleisteten Entschädigungszahlungen auf 6.552,52 EUR.



²⁰ Artikel 25quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmärktes.

3.3.3 ABSCHALTUNG DER STROM- ODER GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS²¹

Unseres Erachtens handelt es sich um einen Entschädigungsfall, der in einem Kontext des liberalisierten Marktes von beträchtlichem praktischem Interesse ist. Die Entschädigung von materiellen Fehlern, die auf technische Zwischenfälle zurückzuführen sind, gibt es schon seit jeher, ob direkt oder über einen Feuerversicherungsvertrag. Dies trifft zumindest für die hier ins Auge gefassten Hypothesen zu, die häufig aus der mit der Liberalisierung des Marktes und der Vielzahl der Akteure einhergehenden Komplexität entstehen.

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeführten Verfahrens oder einer falschen Identifizierung des Anschlusses des Kunden sein; hier ist eine Entschädigung in Höhe von 125 EUR pro Tag bis zur Wiederherstellung der Versorgung zu zahlen, wenn es sich hierbei um den VNB handelt, bzw. bis zum Antrag auf Wiederaufnahme der Versorgung, wenn es sich hierbei um den Versorger handelt, mit einem Höchstentschädigungsbetrag von 1.875 EUR. Die Abschaltung nach einem Verwaltungsfehler des Versorgers ist nicht nur mit dem Verfahren bei Nichtzahlung verbunden. Der SRME ist der Ansicht, dass diese Hypothese die Abschaltung der Stromversorgung bzw. der Gasversorgung betrifft:

- die entgegen den Vorschriften des Dekrets oder dessen Ausführungserlassen vorgenommen wird (zum Beispiel: die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag ordnungswidrig beendet hat, ohne dass ein anderer Versorger sich für die Wiederaufnahme der Versorgung zu erkennen gegeben hat, wobei die Abschaltung auf die ungerechtfertigte Einleitung des Verfahrens bei einem problematischen Umzug auf Antrag des Versorgers erfolgt ist);
- die infolge eines Verwaltungs- oder Rechnungsstellungsfehlers des Versorgers erfolgt.

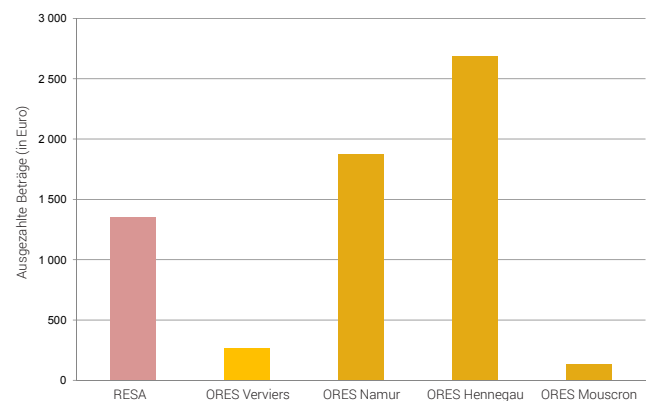
In dem Sonderfall, in dem die Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. Mystery Switch, das heißt nach einer Transaktion in Verbindung mit einem Wechsel des kommerziellen Versorgers, während der ein Fehler bei der Identifizierung des Anschlusses zu einer fehlerhaften

Übertragung des Kunden zwischen Versorgern führt, wieder aufzunehmen), muss sich die CWaPE gemäß den Bestimmungen des Dekrets damit abfinden, den Akteur, der ursächlich für die Abschaltung verantwortlich ist, dazu zu verurteilen, die gesamte Entschädigung zu zahlen. Sie kann die Entschädigung nicht gemäß der Schwere der von den beteiligten Akteuren begangenen Fehler aufteilen, da das Dekret ihr keinen solchen Spielraum einräumt. Es obliegt also dem betreffenden Akteur, eventuell einen Beitrag von demjenigen zu fordern, der möglicherweise zu einer Verschlimmerung des Schadens beigetragen hat.

EINIGE ZAHLEN

2014 wurden 35 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Stromnetzbetreiber gerichtet. 18 Anträgen wurde stattgegeben und es wurde ein Betrag von 6.319,25 EUR ausgezahlt. Im Gassegment wurden 8 Anfragen an die VNB gerichtet, von denen 2 stattgegeben wurde. Der Gesamtbetrag der Entschädigungen beläuft sich auf 1.494,09 EUR, wovon 1.091,28 EUR von RESA und 402,81 EUR von ORES Hennegau bezahlt wurden. Die anderen VNB haben keine Anträge erhalten, mit Ausnahme von ORES Namur, die Anträge erhalten und einen einzigen Antrag abgelehnt hat.

ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER FEHLENDEN ELEKTRIZITÄTSVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS (DIAGRAMM NR. 13)



	RESA	ORES Verviers	ORES Namur	ORES Hennegau	ORES Mouscron
Angenommene Anträge	3	1	7	6	1
Abgewiesene Anträge	2	1	2	7	0

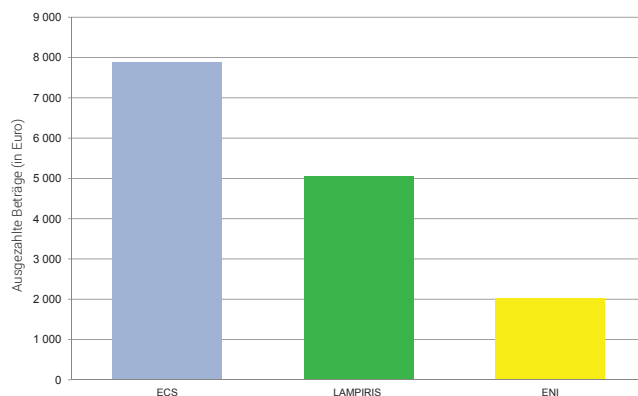
²¹ Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

In Bezug auf die Abschaltungen infolge eines Verwaltungsfehlers stellt der SRME fest, dass der Betrag der von den Energieversorgern ausgezahlten Entschädigungen im Vergleich zu 2013 von 5.987,7 EUR auf 14.956,26 EUR stark angestiegen ist. Es ist jedoch anzumerken, dass 2013 besonders wenige Entschädigungen gewährt wurden und dass die Zahlen von 2014 einen Durchschnittswert seit 2009 darstellen. In diesem Jahr können wir beobachten, dass die Versorger ECS und LAMPIRIS sich mit 7.886,17

EUR bzw. 5.060,09 EUR gezahlten Entschädigungen von anderen Versorgern abgehoben haben. ENI ist der einzige andere Anbieter, der Kunden in diesem Kontext mit einem Betrag von 2.010 EUR entschädigt hat.

Fast die Hälfte der Anträge wurden angenommen, während die anderen Anträge entweder abgelehnt oder an die anderen Energieversorger oder die betroffenen Netzbetreiber weitergeleitet wurden.

ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER FEHLENDEN GAS- ODER ELEKTRIZITÄTSVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS (DIAGRAMM NR. 14)



	Electrabel Customer Solutions	Lampiris	ENI
Angenommene Anträge	6	6	2
Abgewiesene Anträge	1	0	3

3.3.4 NICHTEINHALTUNG DER ANSCHLUSSFRISTEN²²

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen VNB, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann.

Die Frist für den Anschluss beginnt erst dann, wenn die diversen Genehmigungen und Erlaubnisse bei den zuständigen Behörden eingeholt wurden.

Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilnetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist. Falls der VNB die Anschlussarbeiten aus den oben angegebenen Gründen nicht durchführen kann, beginnt eine neue Anschlussfrist.

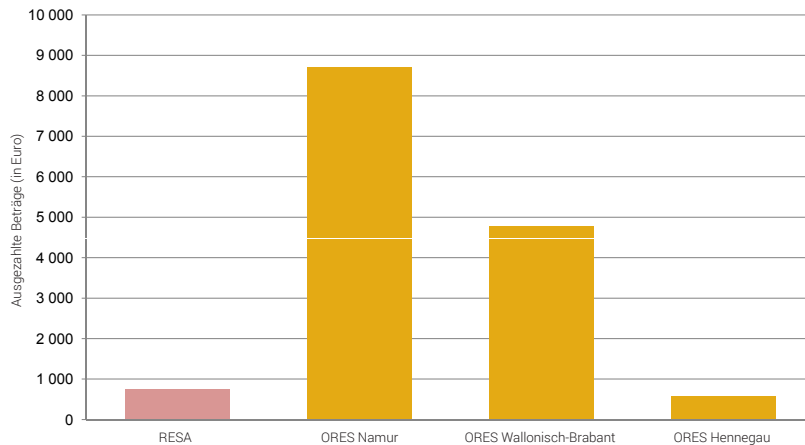
Der SRME wendet ebenfalls den Grundsatz an, demzufolge die Fristen ausgesetzt werden, wenn die Ausführung der Arbeiten durch einen ordnungsgemäß nachgewiesenen Fall höherer Gewalt (beträchtlicher Schneefall usw.) unmöglich geworden ist. Sobald das Ereignis, das den Fall höherer Gewalt ausgelöst hat und/oder die Folgen dieses Falles verschwunden ist/sind, werden die Fristen wieder fortgesetzt. Im selben Sinne hat unser Dienst die Auffassung vertreten, dass der Urlaub des Baugewerbes ein Ereignis ist, das den Ablauf der Frist für die Verlegung des Anschlusses aussetzt.

Die Stromnetzbetreiber haben 10 Entschädigungsanträge von 26 angenommen und haben 14.806,06 EUR ausgezahlt. Es handelt sich um die höchste Anzahl eingegangener Anträge und die höchste ausgezahlte Summe seit 2009. Wir beobachten, dass diese Entschädigungen hauptsächlich von ORES Namur und ORES Wallonisch-Brabant ausgezahlt worden sind. Obwohl die Gesamtzahl der angenommenen

²² Artikel 25quater des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002



ENTSCHÄDIGUNG WEGEN EINES ANSCHLUSSVERZUGS DER ELEKTRIZITÄTSVERSORGUNG (DIAGRAMM NR. 15)



	RESA	ORES Namur	ORES Wallonisch-Brabant	ORES Hennegau
Angenommene Anträge	2	4	2	2
Abgewiesene Anträge	6	1	0	2

Dossiers nicht sehr hoch zu sein scheint, können diese Anschlussverzögerungen ihrerseits relativ hohe Beträge ausmachen.

Die VNB haben 4 Entschädigungsanträge von 6 angenommen. ORES Wallonisch-Brabant und ORES Hennegau haben jeweils einen Betrag von 1.020,30 EUR bzw. 276,85 EUR gezahlt, also einen ähnlichen Gesamtbetrag wie im Vorjahr.

Diese Zahlen können im Verhältnis zur Anzahl Anschlussanträge erstaunlich gering erscheinen. Dies erklärt sich zweifellos durch die Tatsache, dass den Energieverbrauchern die Entschädigungsmechanismen noch nicht ausreichend bekannt sind und dass in Wirklichkeit manche Anschlussverzögerungen gar nicht wahrgenommen werden oder als nicht ausreichend schädigend angesehen werden, damit der Antragsteller noch zusätzliche administrative Schritte in die Wege leiten würde.

Angesichts dessen hat es der SRME für angemessen erachtet, eine Informationskampagne gegenüber bestimmten Schlüsselakteuren im Bauwesen (Bauunternehmen, Architekten usw.) in die Wege zu leiten.

Es ist interessant daran zu erinnern, dass die im Rahmen dieser Entschädigung berücksichtigten Fristen den Zeitraum nach der Erstellung des Angebots betreffen, während es manchmal auch bestimmte Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag eingereicht wird, und dem Zeitpunkt des Versands des Angebots an den Antragsteller zu geben scheint. Dieses eventuelle Problem wird jedoch nicht von dem Entschädigungsverfahren abgedeckt. Der SRME könnte allerdings im Rahmen eines Mediationsverfahrens

angerufen werden, damit das Angebot innerhalb der gesetzlichen Fristen verschickt wird.

Schließlich ist ein Hinweis auf die Tatsache angebracht, dass die Antragsteller manchmal selbst einen Teil der Verantwortung für die Verzögerungen sowohl in Bezug auf den Antrag als auch in Bezug auf die Ausführung der Arbeiten tragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

3.3.5 FEHLER BEI EINEM ANTRAG AUF WECHSEL DES VERSORGERS²³

Die Bestimmungen der Dekrete sehen eine pauschale Entschädigung in Höhe von 100 EUR pro Monat Verzug bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers zulasten des hierfür haftbaren VNB bzw. Versorgers vor.

2014 hat der Versorger EDF-Luminus einen von zwei eingegangenen Entschädigungsanträgen angenommen und einen Gesamtbetrag von 763,91 EUR ausgezahlt.

Die anderen Energieversorger haben keine solchen Entschädigungsanträge erhalten, mit Ausnahme von ECS, das den einzigen eingegangenen Antrag in diesem Rahmen abgelehnt hat.

²³ Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002



3.3.6 FEHLER BEI EINER BEREITS BEZAHLTEN STROM- ODER GASRECHNUNG²⁴

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde einen Rechnungsfehler (für eine strittige Rechnung, deren Betrag bezahlt wurde) feststellt, ein diesbezügliches Einschreiben an seinen Versorger schickt und dieser:

- entweder die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen nach deren Erhalt bearbeitet;
- oder ihm keine berichtigte Rechnung sendet und nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Anerkennung des Fehlers den entsprechenden Betrag zurückerstattet. Falls die Ausstellung der berichtigten Rechnung eine Änderung der Verbrauchsdaten erforderlich macht, ist der Versorger dazu angehalten, seine Rechnungsstellung innerhalb einer Frist von 2 Monaten ab Erhalt der Berichtigungen vom Netzbetreiber zu korrigieren und die Rückerstattung innerhalb von 30 Kalendertagen ab der berichtigten Rechnung zu zahlen.

In diesem Fall hat der betreffende Versorger eine pauschale Entschädigung in Höhe des Betrags der Zwischenrechnung des Kunden für einen Monatsverbrauch im laufenden Jahr zu zahlen. Diese Entschädigung ist dann nicht zu zahlen, wenn der Fehler durch den Kunden verursacht wurde.

EINIGE ZAHLEN

Nur Electrabel Customer Solutions und ENI haben insgesamt 4 Entschädigungsanträge erhalten, die abgelehnt wurden.

Wie bereits in den vorigen Jahresberichten angegeben, ist dieser Misserfolg weniger auf mangelndes Wissen bezüglich des Verfahrens zurückzuführen, sondern eher auf die Neigung, eine Rechnung, die man anfechten möchte, nicht zu begleichen. Dabei droht dem Kunden dann ein Verfahren zur Installation eines Budgetzählers oder sogar eine Abschaltung der Versorgung, falls er diesen Budgetzähler verweigert. Dieser Verhaltensweise liegt häufig der Glaube zugrunde, dass die Zahlung einer Rechnung jede Möglichkeit aushebelt, diese Rechnung anzufechten.

²⁴ Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 30quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002

3.3.7 VERZUG DER ZENTRALEN ANLAUFSTELLE²⁵

Seit den Änderungen der Gesetzgebung durch das Dekret vom 11. April 2014²⁶ ist in der wallonischen Gesetzgebung eine Entschädigung zulasten des VNB vorgesehen, wenn dieser eine Frist von 45 Kalendertagen (ab Eingang eines vollständigen Formulars) zur Eingabe des Dossiers in die Datenbank der CWaPE, zur Notifizierung seines Einverständnisses mit der Inbetriebnahme und gegebenenfalls zur Gewährung des Ausgleichs überschreitet.

Dieser Fall betrifft ausschließlich den Erzeuger, der eine Fotovoltaikanlage mit einer Leistung bis 10 kW besitzt, welche an das Verteilnetz angeschlossen ist, und der ein Antragsformular für die Inbetriebnahme der besagten Anlage eingereicht hat.

Zurzeit findet diese Entschädigung noch keine Anwendung, da die pauschale tägliche Entschädigung noch von der Wallonischen Regierung festgelegt werden muss.

²⁵ Artikel 25quater/1 des Dekrets vom 12. April 2001

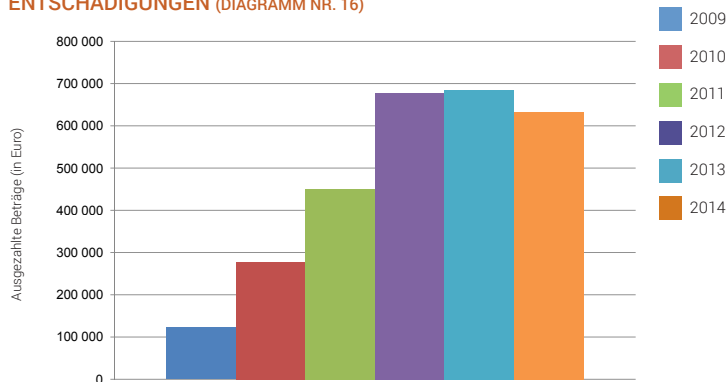
²⁶ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts.



3.4 ENTWICKLUNG SEIT 2009

3.4.1 STROMNETZBETREIBER

ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN (DIAGRAMM NR. 16)

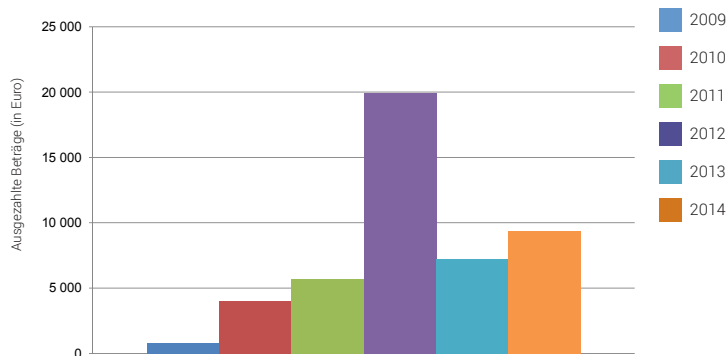


Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt worden sind, steigt von 675.888 EUR im Jahr 2012 auf 682.813 EUR im Jahr 2013 und auf 613.618,27 EUR im Jahr 2014. Wie weiter oben in diesem Bericht angegeben, ist festzustellen, dass die Entschädigungen nicht mehr ständig von Jahr zu Jahr ansteigen.

3.4.2 GASNETZBETREIBER

Die von den Gasnetzbetreibern gemeldeten Entschädigungen betreffen im Wesentlichen Verzögerungen bei Anschlüssen sowie Abschaltungen nach Verwaltungsfehlern. Anzumerken ist, dass die von den Gasnetzbetreibern zu Entschädigungsanträgen übermittelten Daten auch Entschädigungen beinhalten, die für direkte Personen- oder Sachschäden gezahlt wurden, wie dies im Strombereich vorgesehen ist.

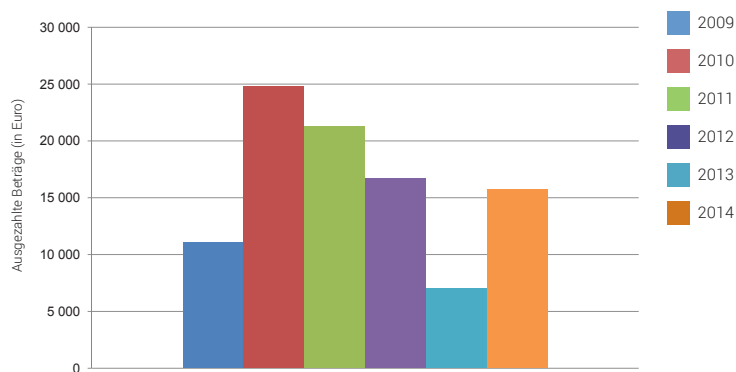
ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN (DIAGRAMM NR. 17)



3.4.3 VERSORGER

Es hat sich erneut bestätigt, dass Entschädigungen wegen einer Versorgungsunterbrechung aufgrund eines Verwaltungsfehlers bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben.

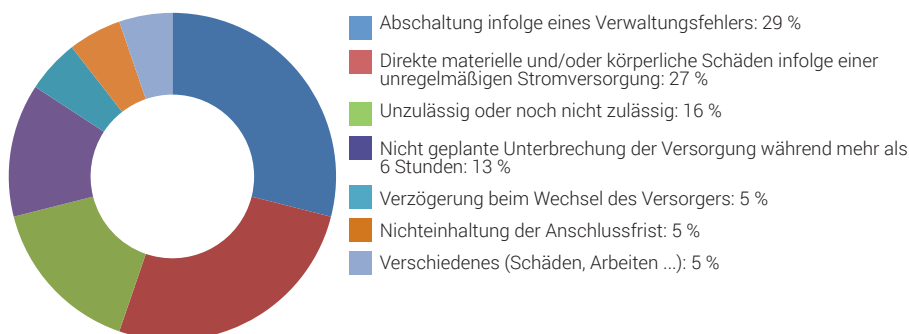
ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIELIEFERANTEN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN (DIAGRAMM NR. 18)



3.5 WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN

38 Widersprüche zu Entschädigungen gingen beim SRME ein, davon wurden 6 für unzulässig erklärt. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

AUFTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE IN ENTSCHÄDIGUNGSFRAGEN (DIAGRAMM NR. 19)



Es ist interessant anzumerken, dass es schwierig ist, für die Beschwerdeführer im Rahmen von Entschädigungsanträgen aufgrund direkter materieller und/oder körperlicher Schäden infolge einer unregelmäßigen Stromversorgung eine günstige Stellungnahme abzugeben. Technisch gesehen, verursachen einfache Abschaltungen der Versorgung keine Schäden. Das Risiko stammt vielmehr von Spannungsschwankungen, insbesondere wenn die Spannung die diesbezüglichen Grenzwerte unter-/überschreitet. Da die Spannung nicht permanent im gesamten Verteilnetz gemessen wird, ist es daher

schwierig, einen eventuellen Fehler auf Seiten des Verteilnetzbetreibers zu beweisen, umso mehr, wenn deren Nachbarn keine solchen Schäden erlitten zu haben scheinen.

2014 hat der SRME sechs Dossiers für unzulässig erklärt, da die Anfechtungen entweder zu spät oder zu früh geltend gemacht worden sind oder da der Streitfall zwischen dem Verbraucher und dem betreffenden Akteur gütlich beigelegt wurde, bevor der SRME Zeit hatte, zu intervenieren.



4. SCHLICHTUNG

Das in den Artikeln 18 ff. des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den regionalen Mediationsdienst für Energie vorgesehene Schlichtungsverfahren ist weitaus weniger geläufig als das Vermittlungsverfahren. Üblicherweise wird das Schlichtungsverfahren von Fachleuten eingeleitet, die dieses Verfahren nutzen, um komplexe Streitfälle und/oder Streitfälle mit hohem Streitwert zu entscheiden, zum Beispiel mit Bezug auf Probleme in Verbindung mit dem Zugang zum Verteilnetz für (künftige) Grünstromerzeuger oder in Verbindung mit den technischen Normen bezüglich der Versorgung oder der Einspeisung von Strom.

Diese vom SRME organisierte Schlichtung umfasst die Abhaltung von Verhandlungen unter dem Vorsitz des Schlichters in den Räumen des SRME. Der Schlichter hört die Parteien an und macht Vorschläge für eine außergerichtliche Einigung, die gegebenenfalls Gegenstand eines Schlichtungsprotokolls für die Parteien ist.

2014 wurde kein neuer Schlichtungsantrag an den SRME gerichtet.

5. PRÄVENTIONS- UND INFORMATIONSMASSNAHMEN

Der SRME ist überzeugt, dass eine regelmäßige Information von Akteuren, die in der Lage sind, wichtige Botschaften weiterzugeben, eine sehr fruchtbare Vorgehensweise ist, um Streitfälle zu vermeiden oder effizienter zu verwalten – unabhängig davon, ob diese Akteure aus dem Energiesektor, dem Universum der Organisationen zum Schutz von Verbrauchern und schutzbedürftigen Kunden oder von den ÖSHZ stammen. Der SRME hat daher 2014 seine Arbeit mit Blick auf die Ausbildung, Konsultation und den Austausch mit diesen Akteuren fortgesetzt.

So hat der SRME an grundlegenden Verwaltungsschulungen im Energiesektor teilgenommen, die vom Verband der ÖSHZ organisiert worden sind. Ein Vertreter des SRME hat sich zu den Schulungen begeben, die für Sozialarbeiter durchgeführt wurden, die dies wünschten. Diese Schulungen fanden in den Provinzen Lüttich, Namur und Hennegau statt.

Eine weitere, alljährlich wiederkehrende Schulung wurde am 16. Januar 2014 für Sozialarbeiter der Provinz Luxemburg in Bezug auf die Funktionsweise des Marktes, die Besonderheiten des SRME, die Entschädigungsverfahren und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter organisiert.

Alljährlich stellt der SRME ebenfalls eine Schulung in Bezug auf die Organisation des regionalen Energiemarkts an der Université Ouverte de la Fédération Wallonie-Bruxelles sicher.

Eine Informationskampagne über den SRME wurde im Laufe des Jahres 2014 durchgeführt; hierzu wurden Poster und Broschüren an die 154 ÖSHZ und die 16 Energie-Informationsstellen geschickt, die bereit waren, diese Materialien in ihren Räumlichkeiten auszuhängen bzw. auszulegen. Diese Kampagne muss gegenüber den wallonischen Gemeinden fortgesetzt werden.

Der SRME arbeitet innerhalb der CWaPE auch mit der Sozioökonomischen Direktion zusammen, die unter anderem dafür zuständig ist, die Durchführung der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes (Funktionsweise des Marktes, Förderung von erneuerbaren Energiequellen, Kundendienst und VöD mit sozialem Charakter) durch die Versorger und Netzbetreiber zu überwachen und zu kontrollieren.

Die Kontrollen betreffen abwechselnd die Netzbetreiber und die Energieversorger der wallonischen Haushaltskunden. 2014 wurden die Kontrollbesuche hauptsächlich bei den Netzbetreibern durchgeführt.

Diese Zusammenarbeit wird unter anderem durch die Teilnahme an den Kontrollbesuchen sichergestellt, die bei den Dienststellen der Marktteilnehmer durchgeführt werden.

Je nach den immer wieder auftauchenden Beschwerden und Fragen, Sachverhalten oder Verstößen, von denen wir Kenntnis erlangen, kann eine eingehendere Kontrolle der problematischen Punkte bei dem Besuch erfolgen und gegebenenfalls in einer Bemerkung im Kontrollbericht zur Sprache kommen.

Am 03.01.2014 ist eine Informationsstelle eröffnet worden. Diese Informationsstelle soll die Information der Verbraucher verbessern, indem diese angemessen informiert und bei den Schritten begleitet werden, die sie durchführen müssen, um einen Streitfall mit einem Versorger und/oder einem Strom- und/oder Gas-VNB (nicht aber mit einem Eigentümer, Mieter, Rechtsnachfolger, Installateur, Heizungsmonteur usw.) beizulegen. Diese Informationsstelle kann insbesondere Hilfe leisten bei der angemessenen Formulierung von Anfechtungen, welche die Beschwerdeführer schriftlich einreichen möchten.

Die Informationsstelle ist zugänglich in den Räumlichkeiten der CWaPE am Montagmorgen von 09.00 bis 12.30 Uhr sowie auf telefonische Absprache (081/32.53.02).

Beispiele für Empfehlungen und Stellungnahmen zu Entschädigungen wurden auf der Website des SRME veröffentlicht. Ziel ist es, einen detaillierten Überblick der praktischen Fälle zu geben, die als besonders interessant angesehen wurden und die manchmal zur Entstehung einer bestimmten Jurisprudenz geführt haben.

Kontaktdaten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie

CWaPE – Regionaler Mediationsdienst für Energie
Route de Louvain-la-Neuve, 4 / 12
5001 Namur (Belgrade)
Tel.: 081/32.53.02
Fax: 081/33.08.11
E-Mail: srm@cwape.be
Website: www.cwape.be

