



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



Jahressonderbericht 2015
Der regionale Mediationsdienst
für Energie

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
1. Allgemeines.....	4
1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen.....	4
2. Mediation.....	6
2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde.....	6
2.2. Beschwerdekategorien.....	10
2.2.1. Fehlende Antwort vom Versorger innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und.....	10
administrative Geldstrafen.....	10
2.2.2. Technische Probleme.....	11
2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand.....	12
2.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung).....	13
2.2.5. Problematische Umzüge.....	14
2.2.6. Geschützter Kunde.....	15
2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers.....	16
2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung.....	18
2.2.9. EAN-Code.....	19
2.2.10. Rechnungen und Verträge.....	19
2.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren.....	20
2.2.12. Tarifgestaltung.....	24
2.2.13. Verschiedenes.....	25
2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber.....	26
3. Entschädigungen.....	28
3.1. Einleitung.....	28
3.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME in Sachen Entschädigung ableiten lassen.....	29
3.3. Detaillierte Zahlen.....	30
3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden.....	30
3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge.....	31
3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers.....	34
3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen.....	36
3.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers.....	38
3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung.....	38
3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle.....	39
3.4. Entwicklung seit 2009.....	39
3.4.1. Stromnetzbetreiber.....	39
3.4.2. Gasnetzbetreiber.....	40
3.4.3. Versorger.....	41
4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen.....	42
5. Schlichtung.....	43
6. Präventions- und Informationsmaßnahmen.....	44
Liste der Diagramme.....	45

Einleitung

2015 - ein Jahr, das sich durch einige Akten mit weitreichenden Auswirkungen auszeichnete

Im Jahr 2015 gab es keine wesentlichen Entwicklungen in Bezug auf die Anzahl Beschwerden und Fragen, die vom Regionalen Mediationsdienstes für Energie (SRME) bearbeitet wurden; dennoch sollten bestimmte Kategorien von Dossiers, die im Jahr 2015 immer wieder zu behandeln waren, nicht unkommentiert bleiben.

Seit dem 1. Juli 2014 wurden die Zuständigkeiten des SRME wie auch die der CWaPE durch die Übertragung der Zuständigkeit für die Billigung der Tarife der Verteilnetzbetreiber erweitert. Diese neue Tarifkompetenz hat 2015 zu einem deutlichen Anstieg der Anzahl Anfragen geführt. Auf diesem Gebiet gibt es offenbar mehr Fragen als Beschwerden: Anfragen von genaueren Auskünften oder Ausdruck einer Unzufriedenheit mit den Tarifierhebungen, Bitten um die Überprüfung der korrekten Anwendung der von der CWaPE gebilligten Nutzungstarife, der Wunsch, Erklärungen zu den nichtperiodischen Tarifen der Verteilnetzbetreiber zu erhalten (Anschlüsse, Erschließung von Grundstücken...). Die für die Erschließung von Grundstücken angewendeten Tarife machten allein einen beträchtlichen Teil der Fragen und Beschwerden aus, die der SRME in Tarifdingen erhalten hat. Diese Beschwerden betreffen im Wesentlichen die Anwendung der ursprünglich für Grundstücke vorgesehenen Tarife, die auf die Errichtung von normalerweise von einer Städtebaugenehmigung befreiten Gebäuden angewendet wurden, die Anwendung von pauschalen Tarifen für Arbeiten zur Elektrifizierung von Grundstücken sowie die Anwendung der pauschalen Tarife je Meter Straße. Aufgrund des ständigen Aufkommens dieser Fragen und Beschwerden hat der SRME die sozioökonomische Direktion und die technische Direktion hinzugezogen, um über die reine Bearbeitung der einzelnen Akten hinauszugehen und die betroffenen Netzbetreiber allgemein aufzufordern, diese Tarife besser zu kommunizieren, und um mit ihnen die Zweckmäßigkeit der auf diesem Gebiet angewendeten Regeln zu prüfen.

2015 wurde der SRME ebenfalls mit den konkreten Auswirkungen der Schwierigkeiten konfrontiert, mit denen ORES im Rahmen der für die Einrichtung eines neuen Clearinghauses erforderlichen informatischen Implementierungen zu kämpfen hatte. Dies hat die Verarbeitung und Kommunikation von Verbrauchsdaten an die Versorger beeinträchtigt. Die bislang entstandenen Fälle betreffen vor allem Verbraucher, die im Rahmen eines Anbieterwechsels oder eines Umzugs keine Abschlussrechnung erhalten. Dieses Problem, das Folgen für die Zählerstände der Verbraucher haben könnte (fehlende Zählerstände, falsche Schätzungen...), wird zurzeit von der CWaPE untersucht. Der SRME wird jedoch dieses Problem im Auge behalten.

Hauptsächlich ab September 2015 hat der SRME ebenfalls mehrere Beschwerden in Bezug auf Verzögerungen bei der Ausstellung von Angeboten für Gasanschlüsse erhalten, die dem VNB RESA anzulasten waren. Diese Klagen haben eine problematische Situation hervorgehoben, die auf eine Änderung des EDV-Systems dieses VNB zurückzuführen ist. Diese Änderung war im März 2015 durchgeführt worden und betraf die Verwaltung der Gasanschlüsse. Es wurden Verfehlungen auf Seiten von RESA festgestellt in Bezug auf die Frist für die Ausstellung von Angeboten sowie die vorgesehene Frist für die Beantragung der für die Herstellung des Anschlusses benötigten Genehmigungen. Über die Lösung dieser Einzelfälle hinaus wurden die dabei festgestellten Problemstellungen in den vom SRME bearbeiteten Akten an die technische Direktion der CWaPE weitergeleitet, damit eine Kontrolle dieses Themas durchgeführt wird.

Schließlich hat der SRME im Jahr 2015 ebenfalls festgestellt, dass ein vermutlich zu großer Anteil der Beschwerden gemäß dem Dringlichkeitsverfahren eingereicht und bearbeitet wurden und nicht gemäß dem üblichen Mediationsverfahren. Dies lässt sich dadurch erklären, dass der SRME erst dann von den Akteuren informiert wird, wenn eine Sperrung unmittelbar bevorsteht. Wenn sich die Verbraucher früher mit unseren Dienststellen in Verbindung setzten, sobald sie Schwierigkeiten haben, wären die Streitfälle weniger komplex und könnten schneller gelöst werden, und dies zum Vorteil aller Beteiligten. Die Öffentlichkeitsarbeit für den SRME könnte ergänzt werden und auch diese Feststellung berücksichtigen.

1. Allgemeines

1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen

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 eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- dringende Mediation: Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften 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 weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.

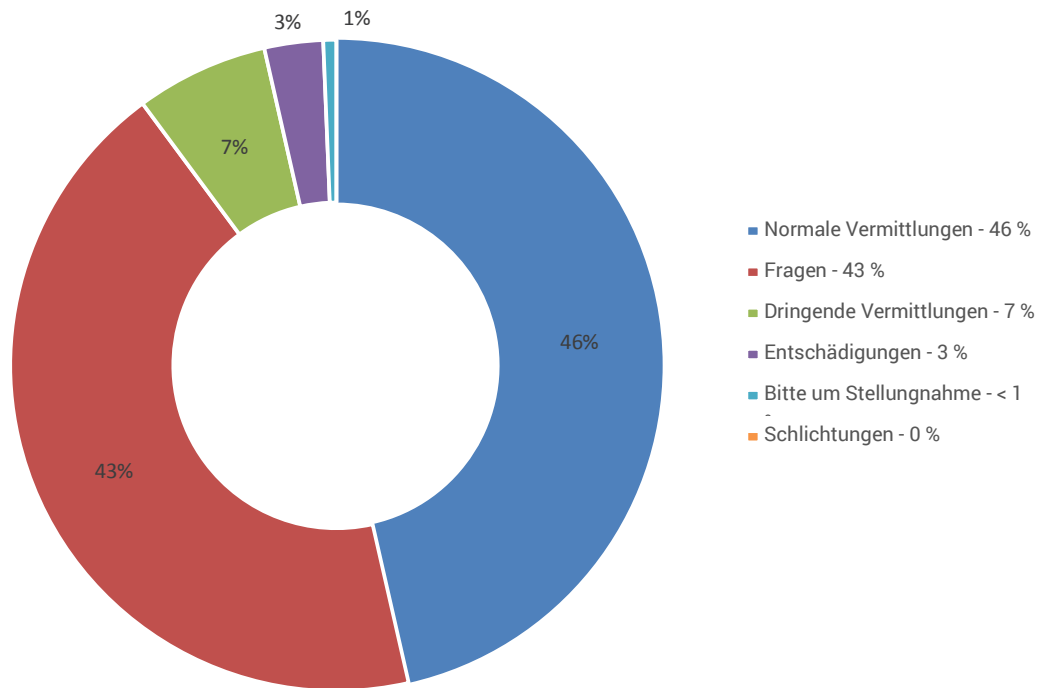
Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2015 hat der Regionale Mediationsdienst für Energie insgesamt 928 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen lassen:

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

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

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2015 ERHALTEN HAT



Die Anzahl Anfragen, die der SRME im Jahr 2015 erhalten hat, ist gegenüber dem Vorjahr angestiegen. Diese Zunahme lässt sich ganz einfach dadurch erklären, dass die Zuständigkeit für die Tarife des Verteilnetzes (einschließlich der Anschlussstarife) am 1. Juli 2014 in Ausführung der Sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen worden ist. Dieser Bereich macht den größten Teil aller erhaltenen Anfragen aus. Die Art der anderen Anträge ist sehr vielseitig (Tarifsimulator, Energiepreise und Rechnungsstellung, Status des geschützten Kunden/Sozialtarif, Umzugsverfahren, technische Fragen usw.). 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.

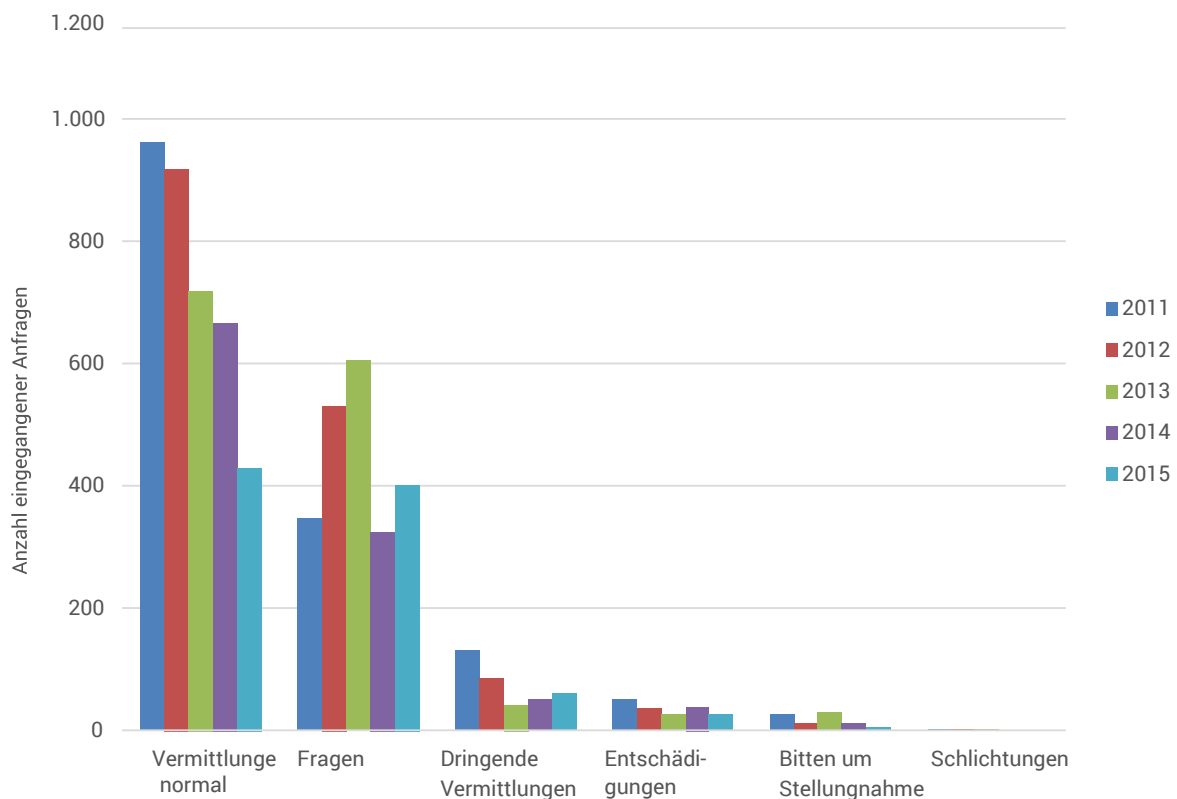
Die Anzahl der 2015 beim SRME eingegangenen Beschwerden ist jedoch weiterhin gesunken. Der Bereich der Verteilnetztarife hat sich ebenfalls als einer der häufigsten Beschwerdegründe herausgestellt. Die Anzahl der gemäß dem Dringlichkeitsverfahren eingereichten Akten ist geringfügig angestiegen. Der Anteil der dringenden Akten ist im Verhältnis zu sämtlichen für zulässig befundenen Akten relativ hoch (fast 25 %). Dies lässt sich zweifellos dadurch erklären, dass der SRME vor allem informiert wird, wenn eine problematische Situation eine kritische Phase erreicht (Sperrung unmittelbar bevorstehend usw.). Eine bessere Sichtbarkeit des SRME hätte wahrscheinlich den Vorteil, dass bestimmte Streitfälle vermieden würden oder bearbeitet werden könnten, bevor sie dringlich werden oder im Laufe der Zeit an Komplexität gewinnen.

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.

2015 hat der SRME 27 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten.

Der SRME hat ebenfalls 6 Bitten um Stellungnahme seitens des Föderalen Ombudsdienstes für Energie erhalten. 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.

DIAGRAMM 2 ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND



2. Mediation

2.1. Bedingungen der 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 zwecks Prüfung der Zulässigkeit einer Beschwerde 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, zuweilen unterstützt durch die vom SRME gegebenen Hinweise. Nach diesem ersten Kontakt mit dem SRME blieb ein großer Anteil der Beschwerden unzulässig, da die Kundendienste der Betreiber ihrer Aufgabe nachkamen und die angeforderten Erläuterungen bzw. adäquate Lösungen für diese Beschwerdeführer anboten, wodurch der Rückgriff auf eine Mediation überflüssig wurde. Der SRME hat von Anfang an die Einhaltung der Verpflichtungen der Versorger in Bezug auf die Verfolgung und Bearbeitung der Beschwerden (Verpflichtung, innerhalb von zehn Arbeitstagen auf jede an einen Versorger gerichtete Anfrage zu reagieren, Verhängung eines Bußgeldes im Falle der Nichterfüllung dieser Anforderung...) eindringlich überwacht; dies hat dazu beigetragen, dass die Versorger immer striktere Verfahren ausgearbeitet haben, um in erster Linie auf die Beschwerden ihrer Kunden zu reagieren (vgl. Punkt 4.2.1 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. 2015 vermeldeten die meisten dieser Akten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten (wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Anfechtungen von Preisen 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).

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.

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]

2015 stellt der SRME fest, dass die am häufigsten anzutreffenden Beschwerdekategorien den vorigen Jahren ähneln; insbesondere gab es Probleme in Bezug auf:

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

Wie weiter oben in diesem Bericht angeführt, hat der SRME einen relativ hohen Anteil von Beschwerden betreffend die Verteilungskosten erhalten. Ganz allgemein betrafen diese Akten die folgenden Themenbereiche:

- sogenannte „periodische“ Tarife (auf der Energierechnung angeführte Kosten);
- sogenannte „nichtperiodische“ Tarife (verschiedene Leistungen der VNB), insbesondere die Tarife für die Erschließung.

Diese Punkte werden weiter unten im Punkt 4.2.12 Tarifgestaltung näher erläutert.

Einige Zahlen

DIAGRAMM 3 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN 2015

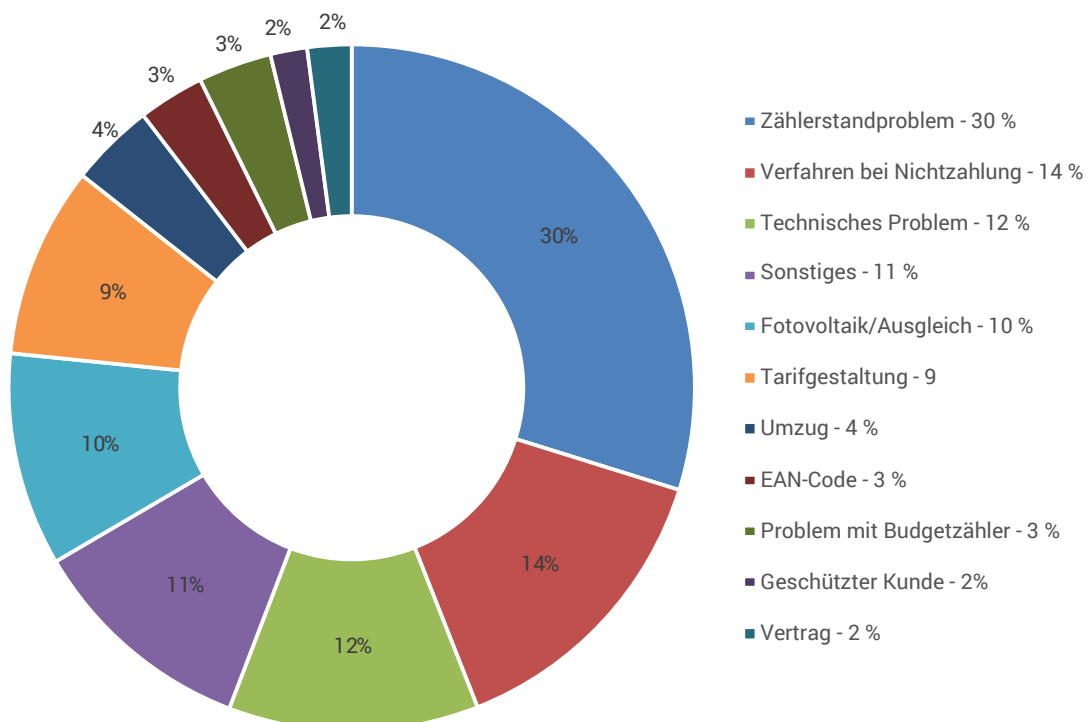


DIAGRAMM 4 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2013

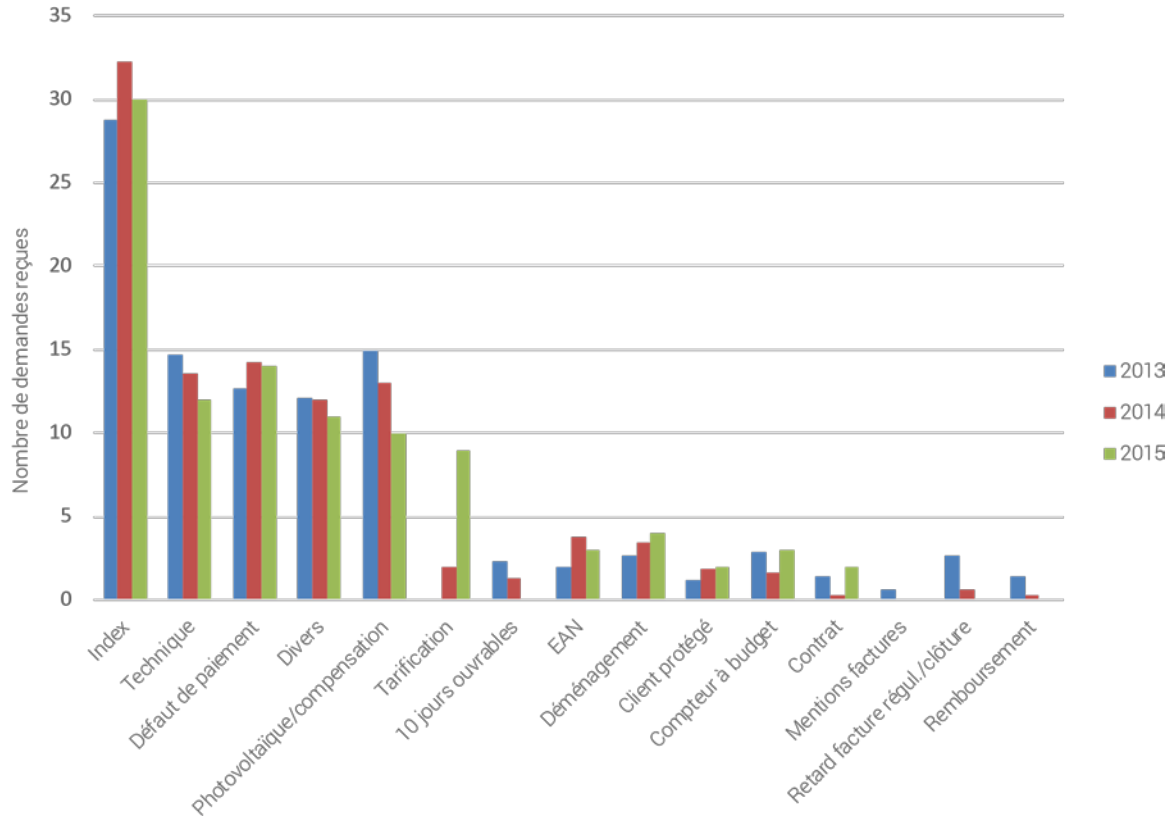


DIAGRAMM 5 VERTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN 2015

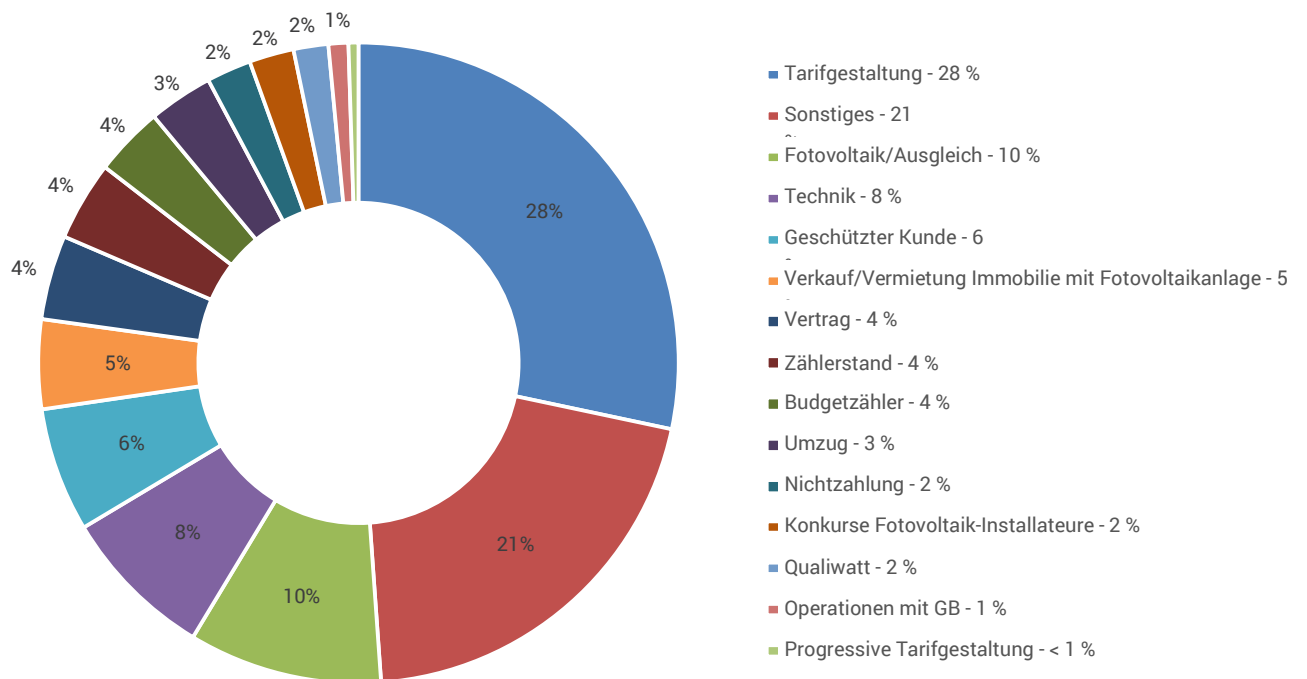
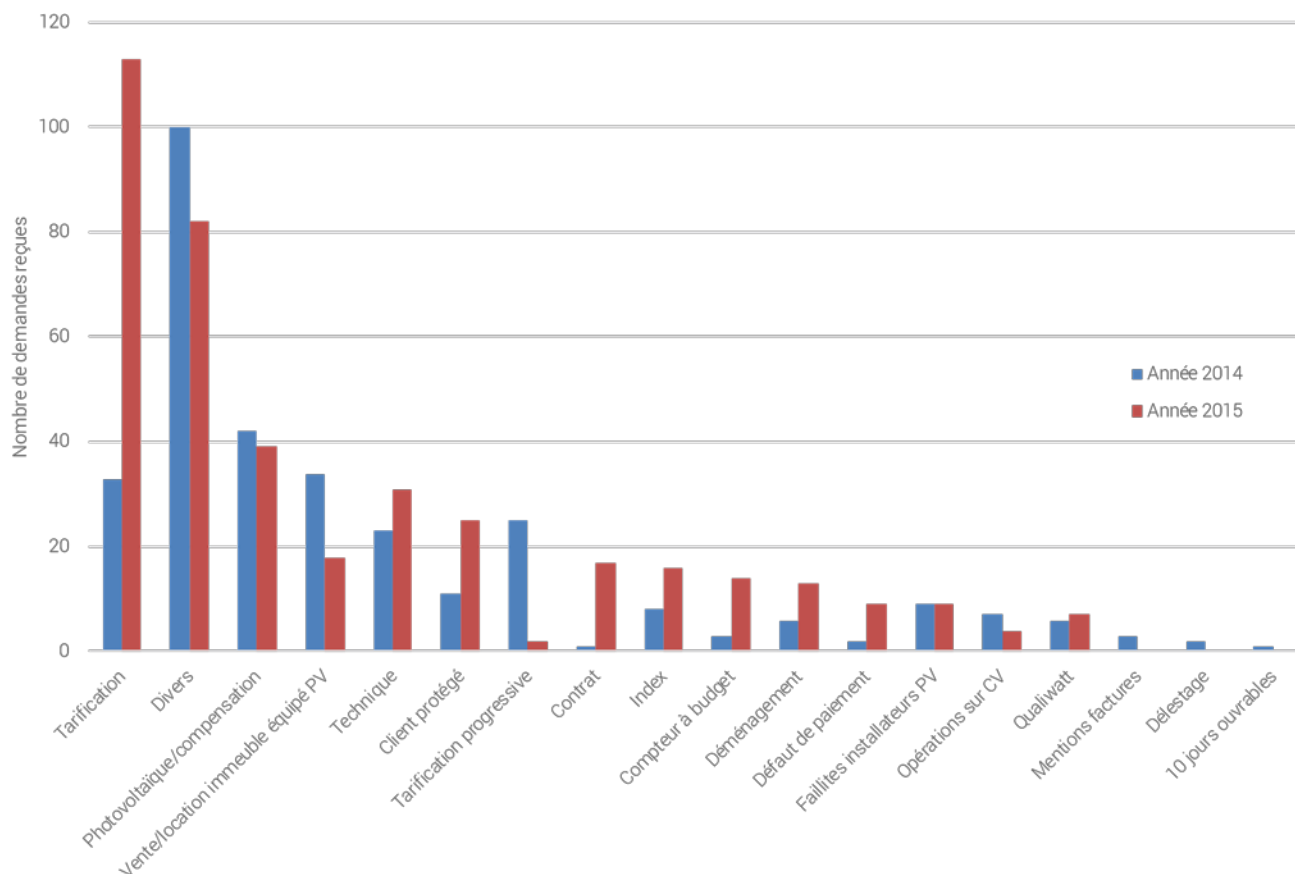


DIAGRAMM 6 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON SCHRIFTLICHEN FRAGEN IM VERGLEICH ZU 2014



2.2. Beschwerdekategorien

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 Werktage 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 2015 ging kein einziges Dossier ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Es kommt jedoch vor, dass Beschwerden aus anderen Gründen registriert werden und dann einen Verstoß aufzeigen.

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 12 % 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 Elektrizitätsverteilernetze 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 Aufsplittung des Gesamtverbrauchs über eine Zählerstandkorrektur (vgl. zu diesem Thema Punkt 4.2.3 *Probleme mit dem Zählerstand* des vorliegenden Berichts).

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 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.

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 Elektrizitätsverteilernetze 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. 2015 betrafen 30 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers ebendiesen Problembereich. Es sei daran erinnert, dass die Dossiers betreffend die Fotovoltaik (vgl. 4.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 10 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und häufig Widersprüche gegen Zählerstände betreffen. Streitfälle bezüglich der Verbrauchsdaten machen den größten Teil der Interventionen des SRME gegenüber den VNB und den Stromversorgern aus. Das Jahr 2015 war durch eine recht hohe Anzahl von Beschwerden gekennzeichnet, die im Rahmen ein und derselben Problemstellung gegen ORES eingereicht wurden. Dieser Verteilnetzbetreiber hatte mit Fehlfunktionen seines EDV-Systems zu kämpfen, die insbesondere Auswirkungen auf die Übermittlung der Verbrauchsdaten einer sehr großen Anzahl Nutzer des Verteilnetzes hatten. Aus diesem Grund konnten die Energieversorger die Abrechnungen und Abschlussrechnungen bestimmter Kunden nicht bearbeiten und ausstellen. Die Verbraucher, die damit rechneten, eine Abrechnung zu ihren Gunsten zu erhalten, wurden dabei auch durch die längere Rückerstattungsfrist beeinträchtigt (vgl. 4.2.4 Verzug bei der Rückerstattung). Dieser Zwischenfall, der erst nach einigen Monaten behoben werden konnte, wird zweifellos noch in den kommenden Monaten und Jahren Folgen haben. Der SRME wird also weiterhin auf die künftigen Akten haben, die mit diesen Fehlfunktionen in Zusammenhang stehen.

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*- Zählerstandszettels übermittelt worden sein;
- Eine Schätzung durch den Netzbetreiber auf der Grundlage des bisherigen Verbrauchs des Zugangspunktes.

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 4.2.5 *Problematische Umzüge* des vorliegenden Berichts).

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 auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription betrifft. 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).

Die Anzahl der Beschwerden, die in diesem Bereich eingegangen sind, ist rückläufig; 2015 wurde kein einziger neuer Fall registriert. Fest steht jedoch, dass einige Beschwerden auf diesem Gebiet in die Kategorie der Zählerstandprobleme im Rahmen der Fehlfunktion auf Seiten von ORES eingeflossen sind (vgl. 4.2.3 Probleme mit dem Zählerstand). Wie weiter oben dargelegt, kann der Versorger eines Kunden keine Abrechnung oder Abschlussrechnung an den Kunden schicken, wenn dem Versorger die Zählerstände nicht mitgeteilt werden. Falls der Kunde mehr angezahlt hat, als er verbraucht hat, wird die Rückerstattung, auf die der Kunde ein Anrecht hat, durch die fehlende Übermittlung der Zählerstände durch den VNB verzögert. Der Energieversorger ist daher nicht für diese Situation verantwortlich. Aus diesem Grund wurden diese Beschwerden nicht in diese Kategorie aufgenommen.

Es ist ebenfalls 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 Personen, die umziehen, hat der Gesetzgeber ein Regulierungsverfahren vorgesehen (Ministerialerlass 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. 2015 betrafen 10 Beschwerden ebendieses Problem; davon mussten 3 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 5).

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 ist auf den Websites der verschiedenen Regulierungsbehörden (BRUGEL, VREG und CWaPE) eine gemeinsame FAQ zu finden. Es sei ebenfalls betont, dass 13 schriftliche Anfragen, die 2015 vom SRME bearbeitet wurden, sowie zahlreiche telefonisch eingegangene Fragen das Umzugsverfahren betrafen und dass die Antworten es diesen Verbrauchern zweifellos ermöglicht haben, die erforderlichen Schritte korrekt auszuführen.

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 VNB versorgt wird⁶. 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 sei darauf hingewiesen, dass im Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts vorgesehen ist, dass die geschützten Kunden („regionale“ Kategorie) an ihren Verteilnetzbetreiber übertragen werden, damit dieser als Sozialversorger die Versorgung übernimmt. 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 2015 zur Abänderung des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarkts ist eine identische Bestimmung für die Gasversorgung vorgesehen.

⁵ Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes⁶ als Sozialversorger.

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;
- 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.

2015 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde verhältnismäßig gering geblieben. Es wurden nur 5 Beschwerden vom SRME bearbeitet.

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 5. *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. 2015 war die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit 14 % der bearbeiteten Fälle der zweitwichtigste Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME. Anzumerken ist, dass 66 % 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 5. 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 rechtskonform, 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 zweiten Benachrichtigung über den Besuch des Netzbetreibers einen entsprechenden Nachweis vor, kann das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers storniert werden.

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 Multiplikatorcoeffizienten 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.

2015 wurde keine Beschwerde registriert, die sich speziell auf einen Verzug bei der Ausstellung der Regularisierungs- oder Abschlussrechnung bezog. Wir weisen darauf hin, dass es dieses Problem durchaus 2015 gegeben hat; allerdings wurden diese Dossiers in die Kategorie der Probleme bezüglich der Verbrauchsdaten aufgenommen. Wie weiter oben in diesem Bericht erwähnt (4.2.3 Probleme mit dem Zählerstand), hatte ORES mit einem EDV-Problem zu kämpfen, das zu vielen Schwierigkeiten geführt hat, insbesondere bei der Übermittlung der Verbrauchsdaten an die Energieversorger. Dieses Problem beeinträchtigt die Möglichkeit der Energieversorger, die Rechnungen für zahlreiche Verbraucher auszustellen, was somit beträchtliche Auswirkungen auf die Frist zur Ausstellung der Abschlussrechnungen und Abrechnungen gehabt hat.

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 Appartementshäusern 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, ...

2015 gingen beim SRME 9 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 die EAN-Nummer, 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. 2015 hat unser Dienst 6 zulässige Beschwerden betreffend ein Problem mit einem Versorgungsvertrag erhalten, von denen 3 gemäß dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden.

Diese Beschwerdekategorie stellt sich häufig als Nebenschauplatz eines anderen Problems heraus, das im selben Dossier angesprochen wird. Dieses Dossier wird daher der vorrangigen Kategorie zugeordnet. 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) - Ausgleichsverfahren

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. Beim Ausgleichsverfahren wird das Netz also letztendlich als „Lager“ genutzt, in welches man einspeist und aus dem man wieder entnimmt, wobei die Bilanz pro Rechnungsstellungszeitraum erstellt wird. Vorbehaltlich der nachstehend genannten Ausnahmen ist dieser Zeitraum im Allgemeinen ein Jahreszeitraum.

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Ökostrom 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“⁶.

⁶ Art. 2, 2° des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

Gesetzlicher Rahmen

Dieser Mechanismus ist in der wallonischen Gesetzgebung verankert, ursprünglich in 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. 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 jede Intervention des Netzbetreibers, ob auf Anfrage des Nutzers des Netzes durchgeführt oder nicht, führte damals zu einer Zählerablesung, welche der Netzbetreiber dem Versorger mit Blick auf die Rechnungsstellung mitteilte. 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. März 2011⁷ zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze beschrieben, der am 21. Mai 2011 in Kraft trat. Artikel 153 § 4 dieses Erlasses umschreibt nun das Ausgleichsverfahren:

„Auf dem Gebiet der NS⁸ 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 vergütet werden.

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

Beträgt die Zählung mehrere Tarifzeiten, wie sie in Artikel 169 definiert sind, 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 sein, 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:

⁷ Ersetzt den Erlass 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.

⁸ A.d.R. Niederspannung

„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 Aufsplittung 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.

Aufsplittung der Regularisierungsrechnung

Die Aufsplittung 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 Zählers⁹, 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 Photovoltaikanlage, damit dieser den vorhergehenden 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 Netzbetreiber auf Verlangen des Eigenerzeugers (wie eine Erweiterung der photovoltaischen 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 Zusammenhang wird im Allgemeinen weder auf Seiten des VNB noch des Versorgers ein Verstoß gegen die wallonischen Gesetze 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.

⁹ Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

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-Codes durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

Ausgleich und Doppeltarifzähler

Bei einem Doppeltarifzähler erfolgt der Ausgleich nicht zwischen Verbrauch und Produktion zum Tagtarif einerseits und Verbrauch und Produktion zum Nachttarif 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-Überschussproduktion¹⁰ und ein Nacht-Defizit¹¹ festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nachttarifs (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 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.

¹⁰ Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

¹¹ Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

2015 hat der SRME 29 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was 10 % der vom SRME bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Wir stellen einen Rückgang der Anzahl Beschwerden betreffend den Grundsatz des Ausgleichs fest. 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 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 weiterhin den Standpunkt, dass die neuen Eigenerzeuger künftig 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 113 Anfragen und 26 Beschwerden relativ groß.

Zweifellos sind die Auswirkungen dieser neuen regionalen Zuständigkeit von nun an ein wichtiger Faktor und gehören diese Anfragen zu den künftig am häufigsten an den Dienst gerichteten Anfragen. Zwei Arten von Dossiers sind zu unterscheiden: die Anfragen/Beschwerden betreffend die Verteilungskosten (sog. „periodische Tarife“) und die Angebote für Anschlüsse oder andere Interventionen der 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. Diese Anfragen stehen häufig damit im Zusammenhang, dass der Anteil der Verteilungskosten aus Sicht der Verbraucher zu hoch erscheint und dass die Verbraucher nicht über die Informationen und/oder Werkzeuge verfügen, um die in Rechnung gestellten Beträge zu überprüfen. Im Übrigen haben der Wechsel der Elektrizitätsversorgung auf den Mehrwertsteuersatz von 21 % am 1. September 2015 und die Gesellschaftssteuerpflicht der Interkommunalen, die ein Verteilnetz betreiben, diesen Eindruck des Verbrauchers, dass seine Rechnung außergewöhnlich hoch ist, noch verstärkt. In Bezug auf die nichtperiodischen Tarife, betreffen die Preisangebote der VNB, die Gegenstand von Anfragen oder Beschwerden sind, im Allgemeinen spezifisch die Tarife für die Erschließung von Grundstücken (Parzellierung, verdichtete Siedlungen...) und technische Leistungen wie das Verlegen oder Hinzufügen von Zählern, Anhebungen der Leistung usw.

2.2.13. Verschiedenes

Manche Beschwerden fallen in keine der vorstehend angegebenen Kategorien. Im Jahr 2015 wurden 31 Beschwerden in der Kategorie „Verschiedenes“ eingeordnet.

Diese Kategorie umfasst insbesondere Anfechtungen von Rechnungen infolge der Regularisierung von Zählern, die vom VNB als inaktiv registriert wurden, aber einen Verbrauch aufweisen, Fälle von Aussetzungen der Versorgung, eventuelle Fälle von Anschlussverzug, 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,... Der SRME wird im Übrigen 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.

Hauptsächlich ab September 2015 hat der SRME ebenfalls mehrere Beschwerden gegen den VNB RESA in Bezug auf Verzögerungen bei der Ausstellung eines Angebots für Gasanschlüsse erhalten. Diese Klagen haben eine problematische Situation hervorgehoben, die auf eine Änderung des EDV-Systems dieses VNB zurückzuführen ist. Diese Änderung war im März 2015 durchgeführt worden und betraf die Verwaltung der Gasanschlüsse. Gemäß den von RESA übermittelten Auskünften und in den Fällen, die von diesen Verzögerungen betroffen waren, wies das neue System entweder nicht den Status der laufenden Dossiers aus (beispielsweise keine Berücksichtigung der Bezahlung des Angebots durch die Kunden) oder wurden die Dokumente, die von den Kunden auszufüllen waren, nicht an die Kunden verschickt.

Im Rahmen der diesbezüglich vom SRME untersuchten Dossiers wurden daher auf Seiten von RESA Versäumnisse in Bezug auf die Frist für die Ausstellung von Angeboten sowie in Bezug auf die vorgesehene Frist für die Beantragung der zur Herstellung eines Anschlusses benötigten Genehmigungen (fünf Arbeitstage nach Eingang eines festen Auftrags seitens des Antragstellers) festgestellt. Diese Hypothesen unterliegen den Artikeln 71 und 73 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 12. Juli 2007 über die Revision der technischen Regelung für die Verwaltung der Gasverteilnetze und den Zugang zu diesen. Die in den vom SRME bearbeiteten Akten festgestellten Problemstellungen wurden im Übrigen an die technische Direktion der CWaPE weitergeleitet, damit eine Kontrolle dieses Themas durchgeführt wird.

In einem der von der SRME untersuchten Dossiers musste die CWaPE gemäß Artikel 48 des Dekrets vom 19. Dezember 2002 über die Organisation des regionalen Gasmarktes RESA nahelegen, den Anschluss innerhalb einer kürzeren Frist herzustellen, insbesondere angesichts der besonderen Situation und angesichts der festgestellten Verstöße. Nach Verstreichen dieser Frist hätte die CWaPE gegen RESA ein Verfahren zur Auferlegung einer Geldbuße einleiten können. Allerdings konnte dieses Dossier mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden, so dass dieses Verfahren folglich nicht eingeleitet zu werden brauchte.

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 Beschwerden pro Versorger und pro Netzbetreiber dar, die vom SRME bearbeitet wurden. Bestimmte Versorger wie MEGA, POWEO, BELPOWER oder auch Energie 2030 tauchen nicht in diesen Diagrammen auf, da keiner ihrer Kunden eine Beschwerde eingereicht hat.

DIAGRAMM 7 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB ELEKTRIZITÄT

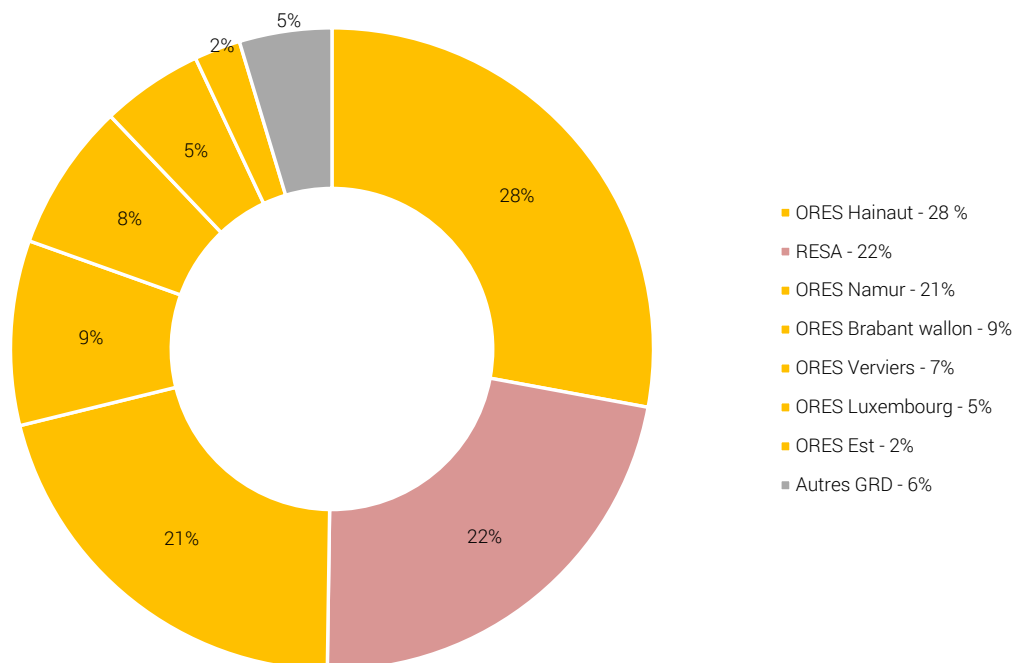


DIAGRAMM 8 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

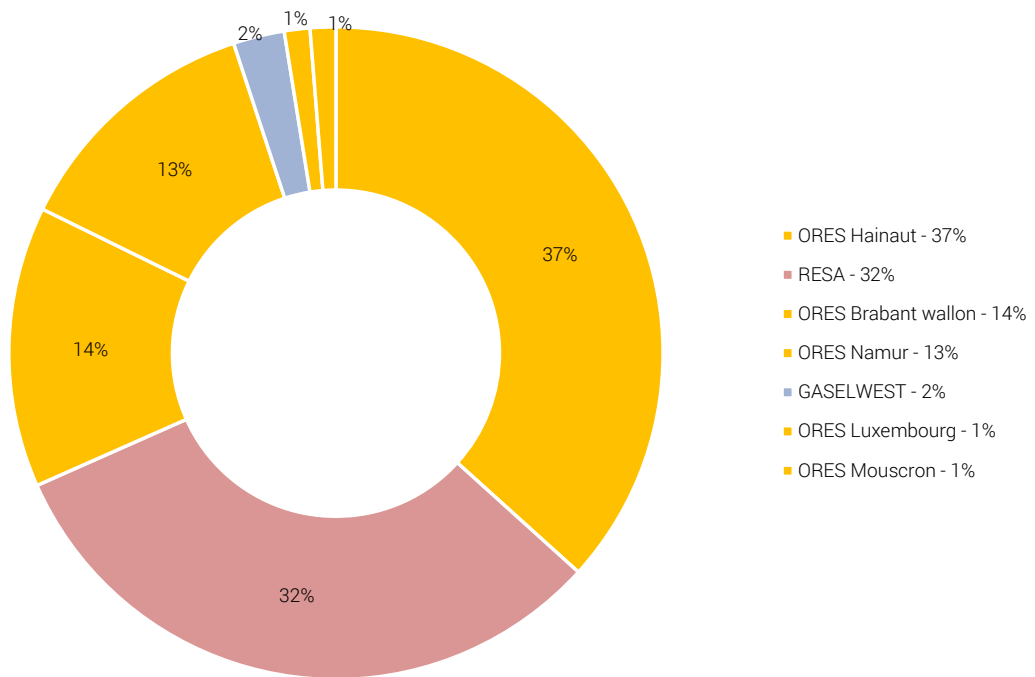
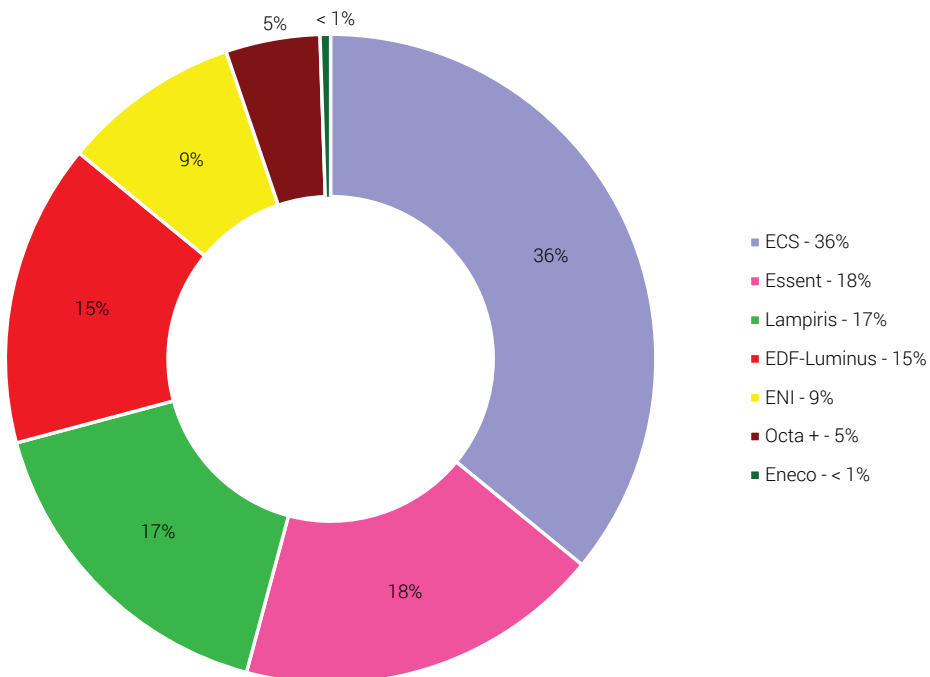


DIAGRAMM 9 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



Die Zahl der Beschwerden pro Netzbetreiber kann durch spezifische Faktoren des betroffenen Bereichs, zum Beispiel soziologische Faktoren (Zahl der Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten ...) oder geografische Faktoren (technische Anfälligkeit des Netzes ...) beeinflusst sein.

Wir stellen fest, dass der Anteil der Beschwerden, die von Kunden von ESSENT eingereicht wurden, von 9 % auf 18 % angestiegen und somit zweimal höher als 2014 ist. Wir beobachten, dass OCTA+ erneut im Verhältnis zu seinem Marktanteil relativ häufig Gegenstand von Beschwerden ist. Und schließlich stellen wir für EDF Luminus einen durchaus erheblichen Rückgang um 5 % im Vergleich zu 2014 fest.

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 Indexierung¹². Die (am 11. April 2014 erfolgte) Überarbeitung des Dekrets vom 12. April 2001 hat zu einigen Änderungen geführt, insbesondere was die Fristen angeht. In bestimmten Entschädigungsfällen verfügt der Antragsteller nun über eine längere Frist (60 Tage statt der früher vorgesehenen 30 Tage), um seinen Antrag beim betroffenen Akteur einzureichen.

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2015 auf 568.921,15 EUR belief. Die VNB Gas haben ihrerseits 19.526,86 EUR gezahlt.

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 2.219,8 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. In Anbetracht, dass der Durchschnitt der vorigen Jahre etwa 16.000 EUR beträgt, stellen wir einen starken Rückgang der im Jahr 2015 von den Energieversorgern gezahlten Entschädigungen fest. Dieser Rückgang ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen worden sind, insbesondere in den Szenarien, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Nur Electrabel Customer Solutions (ECS) und LAMPIRIS haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt. Seit 2009 war keine Entschädigung wegen eines Fehlers bei der Rechnungsstellung gezahlt worden. 2015 ist im Bericht von ESSENT ein Entschädigungsantrag in diesem Kontext angeführt. Das Dossier scheint allerdings zum Zeitpunkt des *Reporting* in Bearbeitung zu sein, da der im Bericht angegebene Betrag nicht bekannt war.

Die wallonischen Bestimmungen über die (meist pauschalen) Entschädigungsmechanismen, wie sie 2008 in das Gas- und Elektrizitätsdekret eingefügt wurden, tragen 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.

¹² Die indextierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden (www.cwape.be).

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. Ursachen einer 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.

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 25^{quater} 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 unser Dienst 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 decke 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.¹³ 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 den technischen Bestimmungen für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind¹⁴.

Schließlich begrüßt unsere Dienststelle die Kumulierung zwischen der Unterbrechung während mehr als sechs Stunden und der Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Unterbrechung der 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.

3.3. Detaillierte Zahlen

3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden¹⁵

Diese Entschädigung beträgt 100 EUR (nicht indexiert) 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 ihre Fortdauer auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Einige Zahlen

2015 wurden 87 Anfragen von 180 von den VNB akzeptiert und wurden 10.065,69 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt. Die Zahlen sind mehr oder weniger identisch mit denen des Jahres 2014, aus denen hervorging, dass fast jede zweite Anfrage angenommen wurde und dass der Betrag der ausgezahlten Entschädigungen im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen war.

Die Zahlen verdeutlichen einen bemerkenswerten Zwischenfall im Netz von AIEG in der Gemeinde TAINIGNIES (RUMES), wo es am 15.10.15 zwischen 18.00 und 03.00 Uhr zu einer ungeplante Abschaltung des Stroms kam. Infolge dieses Zwischenfalls wurden von diesem VNB 58 Entschädigungsanträge mit einem Gesamtbetrag von 5.800 EUR akzeptiert.

In unserem Jahresbericht 2014 haben wir darauf aufmerksam gemacht, dass die Zahlen von RESA Elektrizität angesichts des Umfangs seines Netzwerks und angesichts der Daten für andere, vergleichbare VNB ziemlich gering schienen. Im Jahr 2015 stellt der SRME nun fest, dass dieser VNB 2 Dossiers wegen Abschaltungen von mehr als 24 aufeinanderfolgenden Stunden mit einem Betrag von 554,4 EUR und 763,91 EUR sowie ein weiteres Dossier wegen einer Abschaltung während 6 bis 12 aufeinanderfolgenden Stunden mit einem Betrag von 109,13 EUR akzeptiert hat.

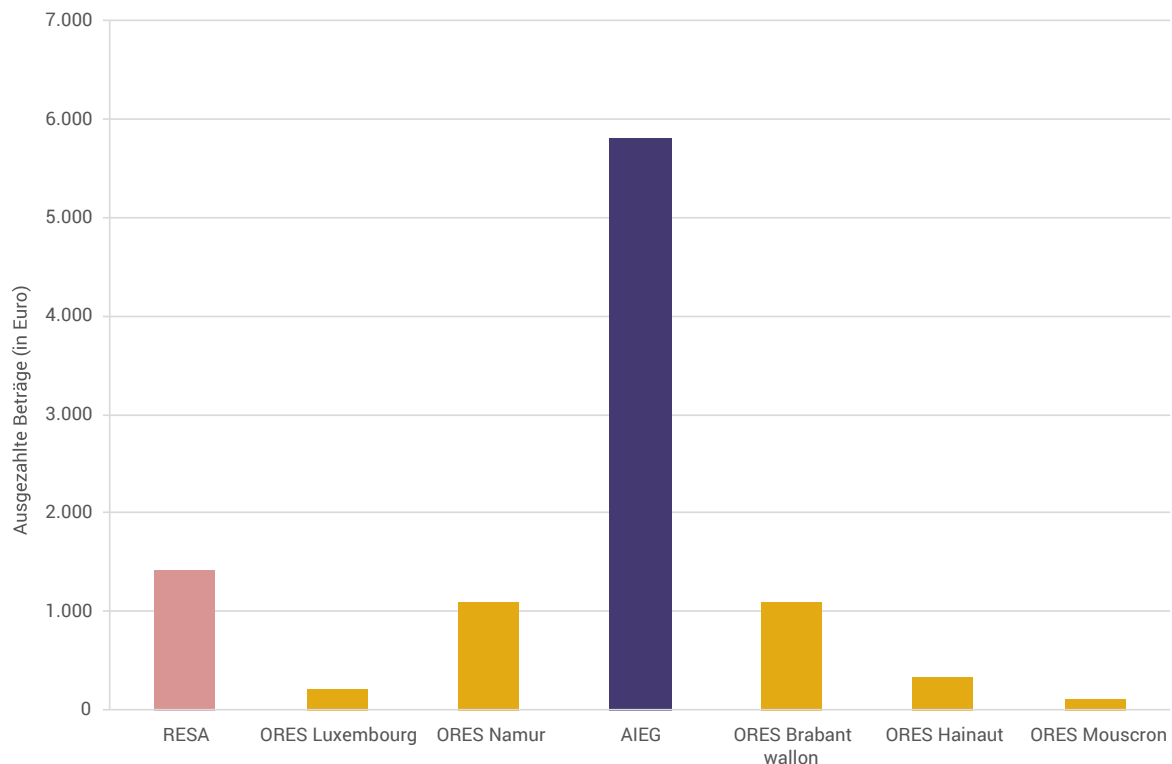
¹³ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

¹⁴ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

¹⁵ Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

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

DIAGRAMM 10 ENTSCHÄDIGUNG WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge
RESA	3	2
ORES Verviers	0	6
ORES Luxembourg	2	2
ORES Ost	0	1
ORES Namur	10	6
AIEG	58	0
ORES Brabant wallon	9	19
ORES Hainaut	3	20
GASELWEST	1	0
ORES Mouscron	1	2

3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge¹⁶

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, wie weiter oben erwähnt, 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. Diese Selbstbehalte und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

¹⁶ Artikel 25quinquies und 25sexies des Dekrets vom 12. April 2001

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.“*¹⁷. 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.“*

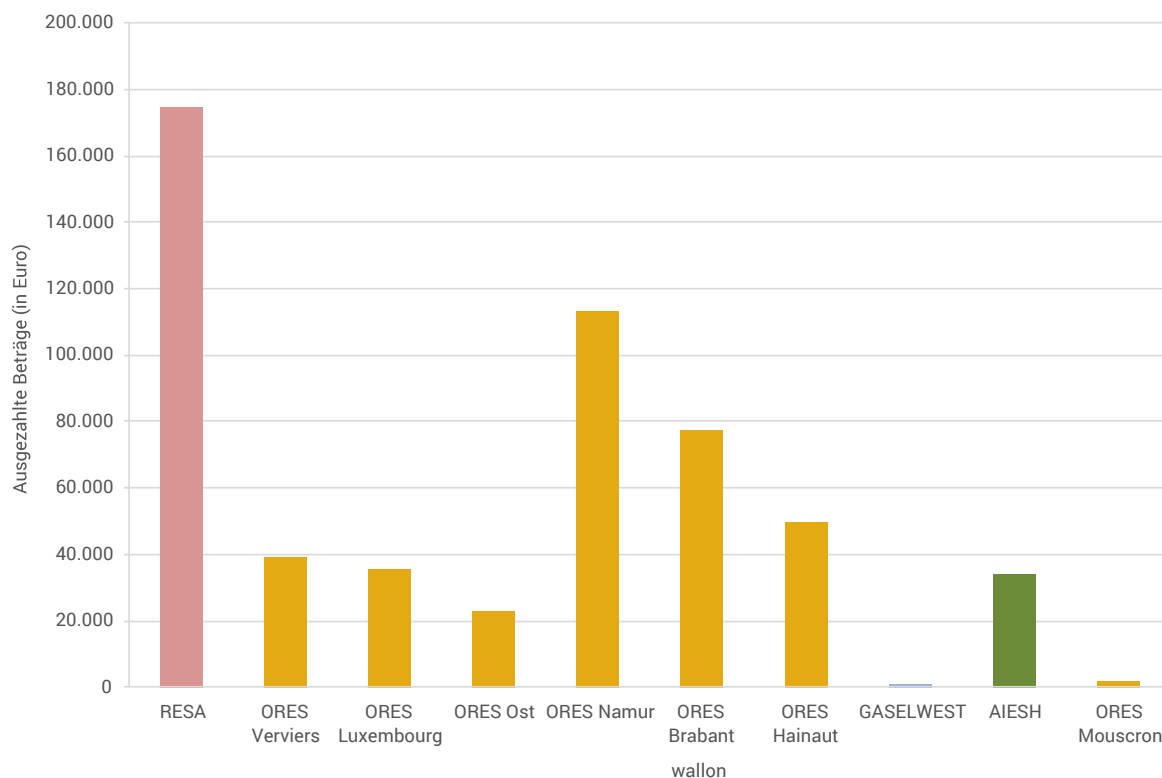
Diesbezüglich sollte man den besonderen Rahmen der Zuständigkeiten des SRME in diesem Entschädigungsfall nicht aus den Augen verlieren. Wir geben in der Tat eine Stellungnahme zur Art des Fehlers ab. Dies bedeutet einerseits, dass wir den Akteur nicht dazu verurteilen können, irgendeinen Geldbetrag nach 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.

¹⁷ Doc. Parl. Wall., Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

Einige Zahlen

Im Jahr 2015 wurden 424 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag der gezahlten Entschädigungen belief sich auf 550.807,93 EUR. Diese Zahlen sind geringfügig (um etwa zehn Prozent) niedriger als in den vergangenen Jahren, insbesondere im Vergleich zu 2012 und 2013, in denen diese Zahlen ihren höchsten Stand seit 2009 erreicht hatten.

DIAGRAMM 11 ENTSCHÄDIGUNGEN FÜR JEDEN DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADEN, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG, DER NICHTKONFORMITÄT ODER DER UNREGELMÄSSIGKEIT DER STROMVERSORUNG ENTSTANDEN IST



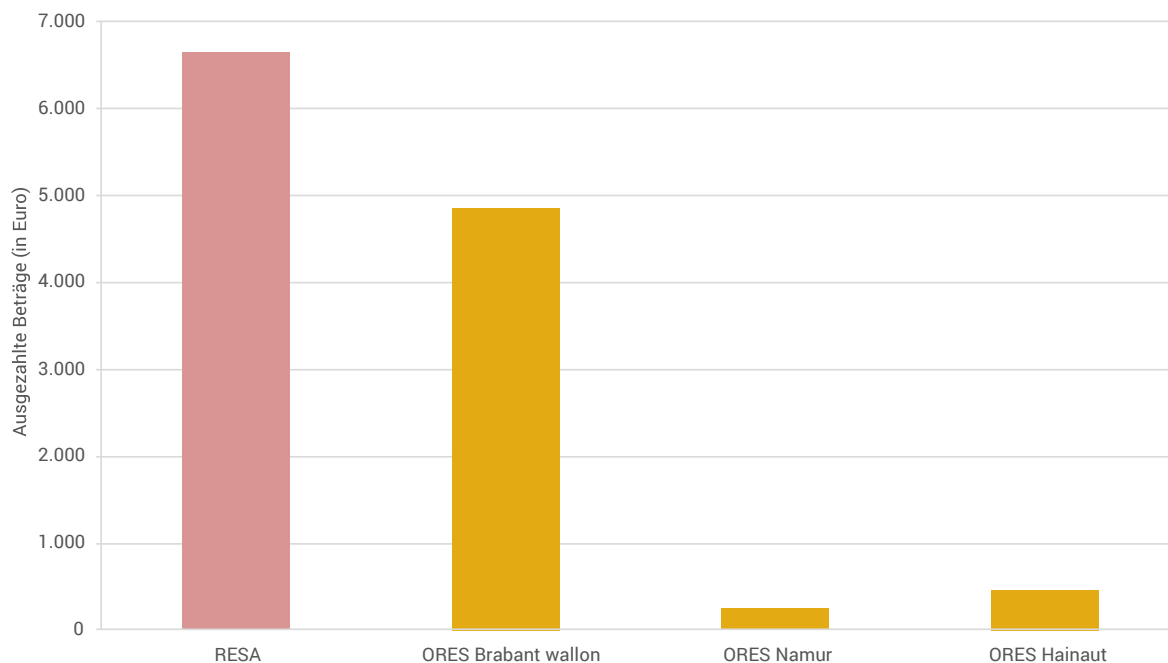
VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge
RESA	85	109
ORES Verviers	46	197
ORES Luxembourg	30	183
ORES Ost	18	26
ORES Namur	98	439
AIEG	0	6
ORES Brabant wallon	51	275
REW	7	0
ORES Hainaut	47	295
GASELWEST	4	15
AIESH	36	11
ORES Mouscron	2	27

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret¹⁸“ 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.

¹⁸Artikel 25^{quater} des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

2015 belief sich der Gesamtbetrag der in diesem Kontext geleisteten Entschädigungszahlungen auf 12.205,23 EUR.

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



3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers¹⁹

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 Höchst-Entschädigungsbetrag 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 oder 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.

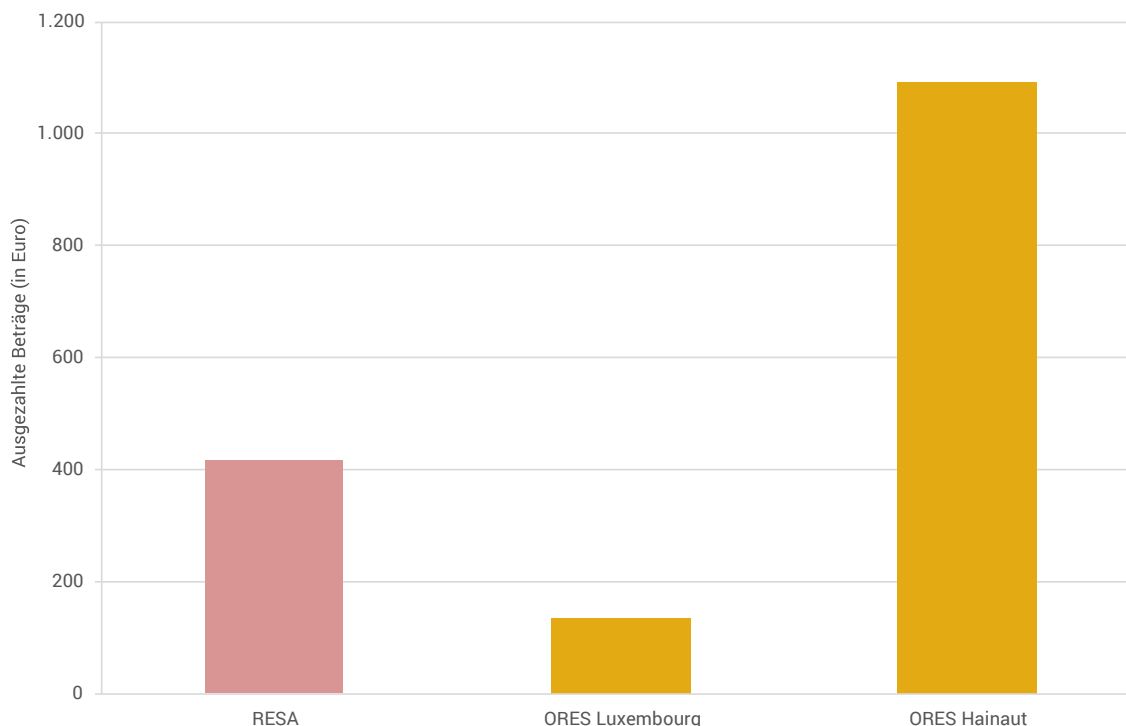
¹⁹Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

In dem Sonderfall, in dem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. *Mystery Switch* wieder aufzunehmen, 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), muss sich die CWaPE gemäß den Bestimmungen des Dekrets darauf beschränken, 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

2015 wurden 18 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Stromnetzbetreiber gerichtet. Zehn Anträgen wurde stattgegeben und es wurde ein Gesamtbetrag von 1.644,23 EUR ausgezahlt. In Bezug auf die Gasversorgung wurden zehn Anträge an die VNB gerichtet, von denen 4 stattgegeben wurde. Der Gesamtbetrag der Entschädigungen beläuft sich auf 4.460,38 EUR, wovon 2.411,64 EUR von RESA und 2.048,74 EUR von ORES Hainaut bezahlt wurden. Die anderen VNB haben keine Anträge erhalten, mit Ausnahme von ORES Namur, die Anträge erhalten und einen einzigen Antrag abgelehnt hat.

DIAGRAMM 13 *ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*

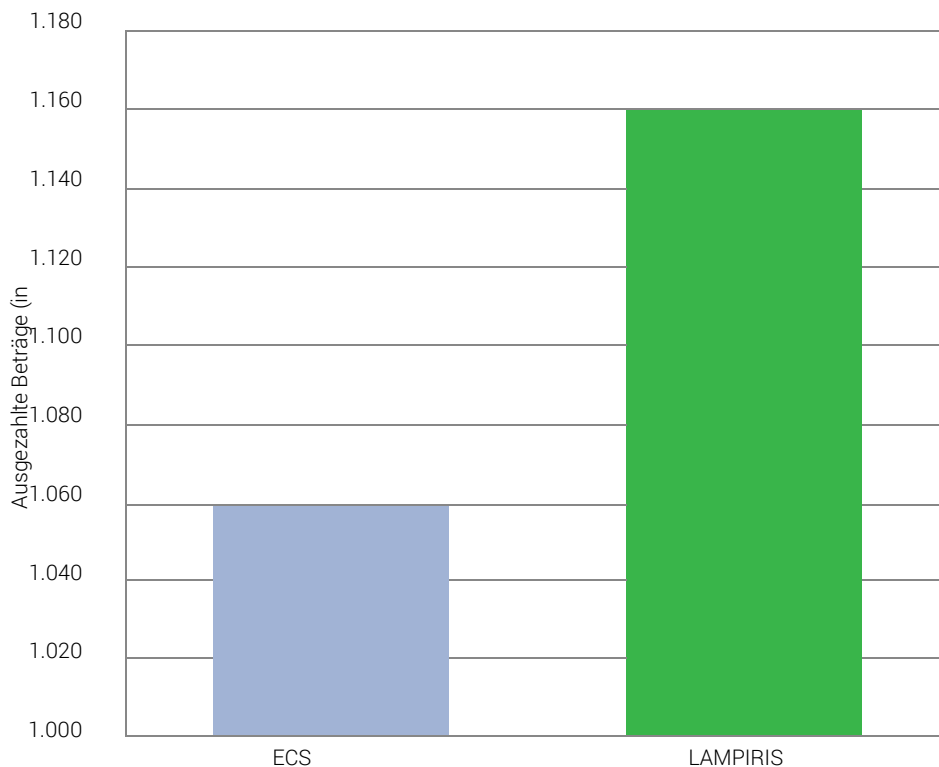


VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge
RESA	2	2
ORES Luxembourg	1	0
AIEG	0	4
ORES Hainaut	7	2

In Bezug auf die Abschaltungen infolge eines Verwaltungsfehlers stellt der SRME fest, dass der Betrag der von den Energieversorgern ausgezahlten Entschädigungen im Vergleich zu 2014 von 14.956,26 EUR auf 2.219,8 EUR stark gesunken ist. Wie weiter oben dargelegt, ist dieser Rückgang zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die die Energieversorger auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen haben, insbesondere in den Situationen, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Nur Electrabel Customer Solutions (ECS) und LAMPIRIS haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt.

Lediglich 5 Entschädigungsanträgen der insgesamt 27 eingereichten Anträge wurde stattgegeben; die übrigen wurden entweder abgelehnt oder an die für verantwortlich befundenen VNB weitergeleitet.

DIAGRAMM 14 VON DEN ENERGIEVERSORGERN IM JAHR 2015 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen²⁰

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR (nicht indexiert) 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.

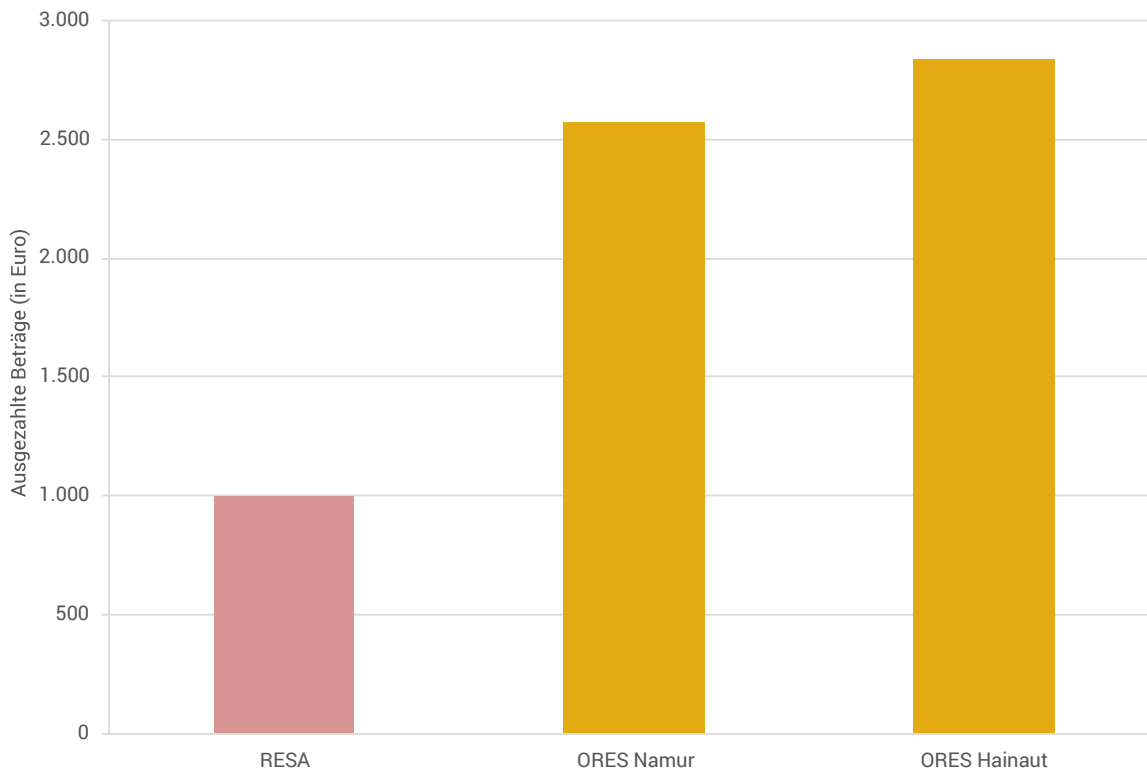
Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilnetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist. Falls der VNB die Anschlussarbeiten aus den oben angegebenen Gründen nicht durchführen kann,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

²⁰ Artikel 25^{quater} des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25^{ter} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

2015 haben die Stromnetzbetreiber 5 der insgesamt 19 eingegangenen Entschädigungsanträge stattgegeben und haben 6.403,3 EUR ausgezahlt. Wir beobachten, dass diese Entschädigungen hauptsächlich von ORES Namur, ORES Hainaut und RESA ausgezahlt worden sind. Obwohl die Gesamtzahl der angenommenen Dossiers nicht sehr hoch zu sein scheint, können diese Anschlussverzögerungen ihrerseits relativ hohe Beträge ausmachen.

DIAGRAMM 15 ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER VERZÖGERUNG DES ANSCHLUSSES AN DAS STROMNETZ



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge
RESA	2	1
ORES Namur	2	1
ORES Brabant wallon	0	1
ORES Hainaut	1	3

Für die Gasversorgung wurde nur eine einzige Entschädigung in Höhe von 2.861,25 EUR wegen einer Verzögerung des Anschlusses von RESA gezahlt. Ein Dossier wird noch bearbeitet, vier weitere wurden abgelehnt. Die anderen VNB geben an, keinen Entschädigungsantrag in diesem Rahmen erhalten zu haben. Diese Zahlen können im Vergleich mit der Anzahl Anschlussanträge erstaunlich gering erscheinen. Dies erklärt sich zweifellos durch die Tatsache, dass die Entschädigungsmechanismen den Energieverbrauchern noch unzureichend bekannt sind und dass in Wirklichkeit manche Anschlussverzögerungen als nicht ausreichend schädigend angesehen werden, sodass der Antragsteller keine zusätzlichen administrativen Schritte in die Wege leitet.

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.

Im Übrigen sind manchmal Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag des Bürgers vom VNB für vollständig befunden wird, und der Beantragung der kommunalen Genehmigungen durch den VNB festzustellen, obwohl die Anschlussfrist erst zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Genehmigungen beginnt. Folglich ist die globale Anschlussfrist manchmal wesentlich verlängert, ohne dass eine Verzögerung festzustellen wäre, die zu einer Entschädigung Anlass gäbe. Es sei angemerkt, dass bestimmte Beschwerden, die ausreichend früh im Anschlussverfahren gemeldet werden, als Mediation (meist gemäß dem Dringlichkeitsverfahren) bearbeitet werden, was es zuweilen ermöglicht, Anschlussverzögerungen vorwegzunehmen oder zu begrenzen.

Schließlich ist es angebracht, diese Informationen differenziert zu betrachten, da die Antragsteller manchmal selbst zu den Verzögerungen beitragen, 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 Versorgers²¹

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

Im Jahr 2015 weisen die Berichte der Energieversorger und der VNB keinen Entschädigungsantrag in diesem Kontext aus.

3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung²²

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 Eingang 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

2015 ist im Bericht von ESSENT ein Entschädigungsantrag in diesem Kontext angeführt. 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.

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

²² Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und 30quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002

3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle²³

Seit den Änderungen der Gesetzgebung durch das Dekret vom 11. April 2014²⁴ 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.

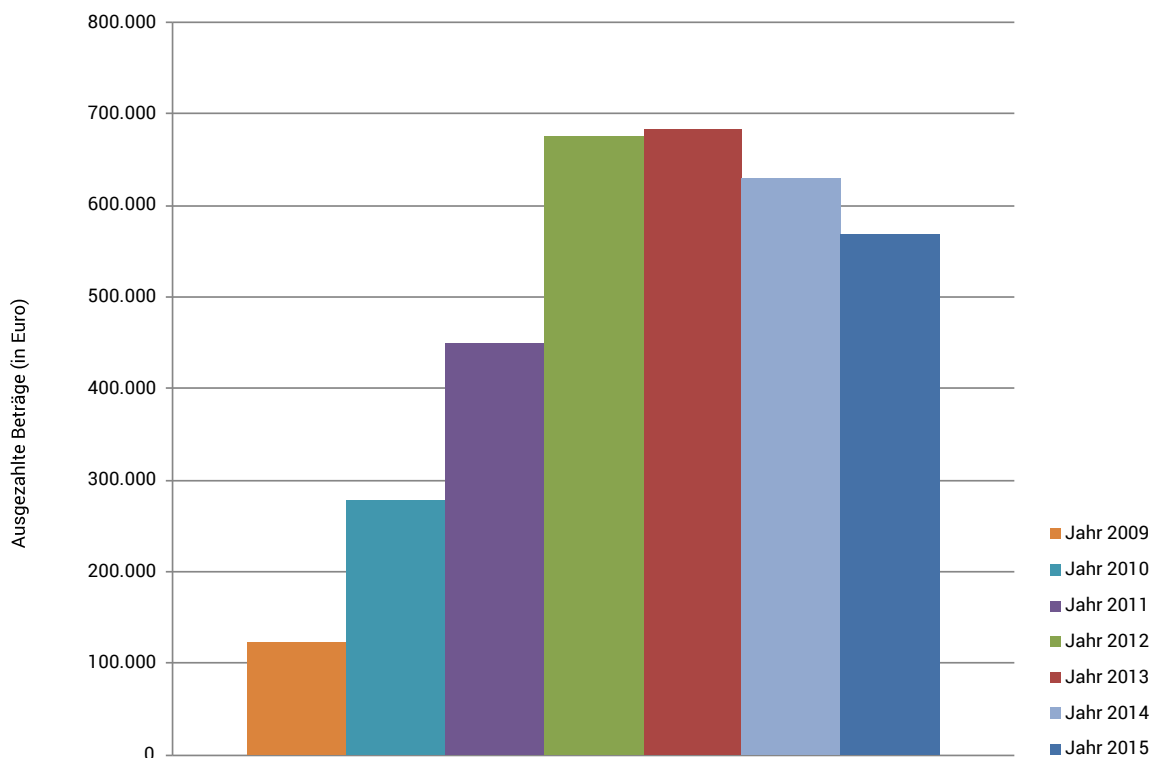
Dieser Fall betrifft ausschließlich den Erzeuger, der eine Fotovoltaikanlage mit einer Leistung bis 10 kW besitzt, welche an das Verteilnetz angeschlossen ist, und der ein Antragsformular für die Inbetriebnahme der besagten Anlage eingereicht hat.

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

3.4. Entwicklung seit 2009

3.4.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 16 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt worden sind, steigt von 682.813 EUR im Jahr 2013 auf 613.618,27 EUR im Jahr 2014 und auf 568.921,15 EUR im Jahr 2015.

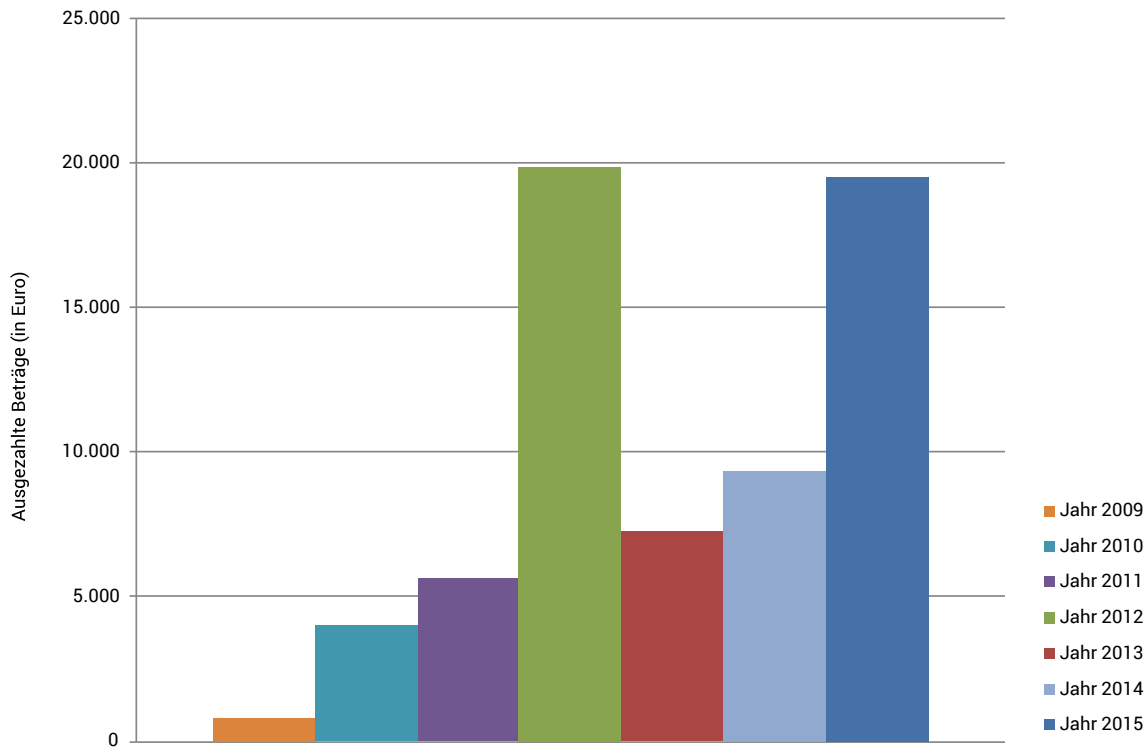
²³ Artikel 25^{quater}/1 des Dekrets vom 12. April 2001

²⁴ Dekret vom 11. April 2014 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts.

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.

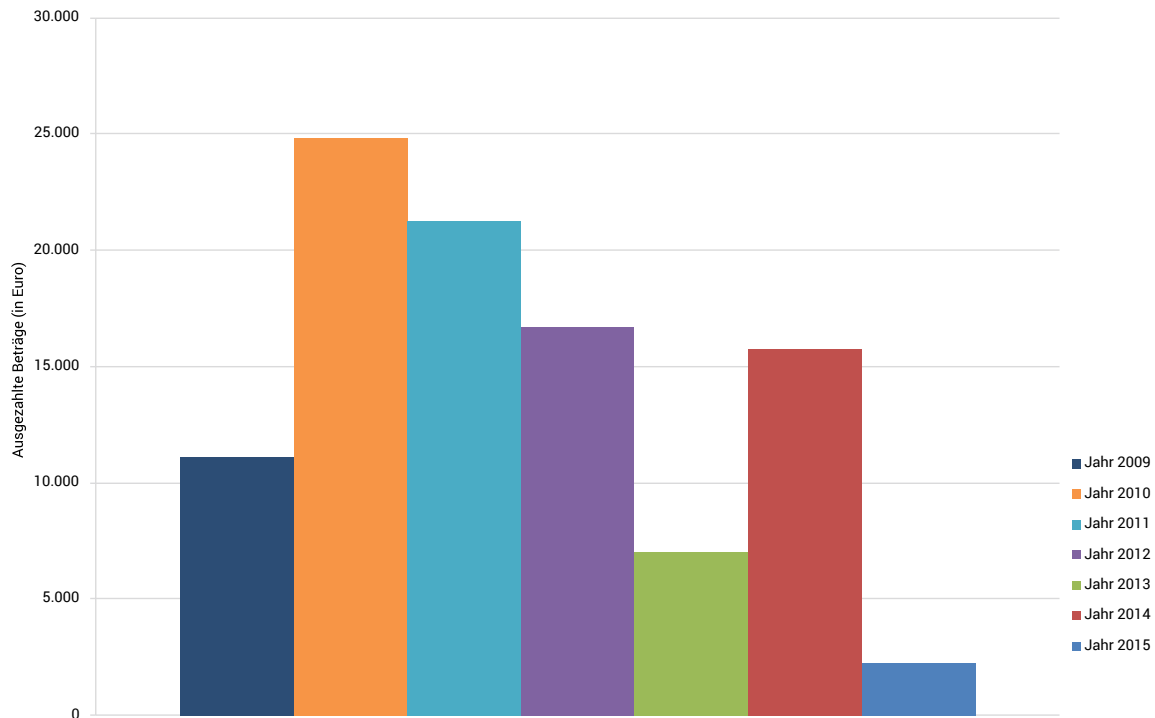
DIAGRAMM 17 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



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. Allerdings ist 2015, wie weiter oben angegeben, ein starker Rückgang der ausgezahlten Entschädigungen festzustellen. Dieser Rückgang ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die die Energieversorger auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen haben, insbesondere in den Situationen, die zu Entschädigungsanträgen führen können.

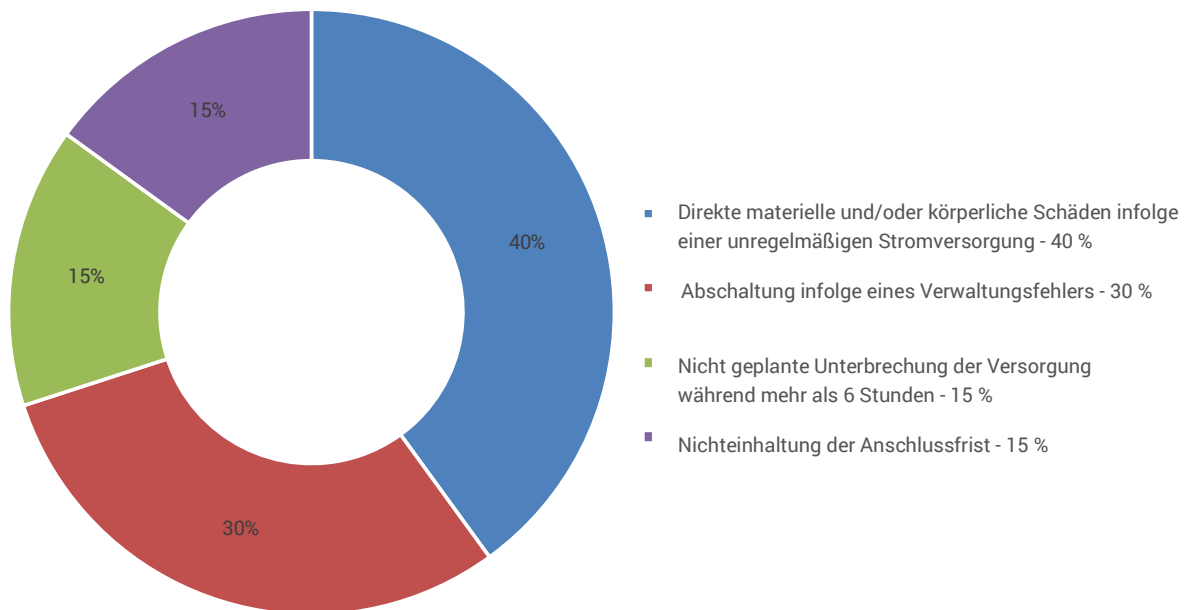
DIAGRAMM 18 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

27 Widersprüche zu Entschädigungen gingen beim SRME ein, davon wurden 8 für unzulässig erklärt. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

DIAGRAMM 19 VERTEILUNG DER WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN



2015 hat der SRME acht 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 die Gelegenheit hatte zu intervenieren.

5. 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.

2015 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

6. 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 2015 seine Arbeit mit Blick auf die Ausbildung, Konsultation und den Austausch mit diesen Akteuren fortgesetzt.

Eine weitere, alljährlich wiederkehrende Schulung wurde 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.

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. 2015 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 3. Januar 2014 ist eine Informationsstelle eröffnet worden. Mit dieser Informationsstelle soll die Information der Verbraucher verbessert werden, 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).

Schließlich werden nun auch Beispiele für Empfehlungen und Stellungnahmen zu Entschädigungen 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.

Liste der Diagramme

DIAGRAMM 1	VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2015 ERHALTEN HAT	5
DIAGRAMM 2	ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND	6
DIAGRAMM 3	VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN 2015.....	8
DIAGRAMM 4	ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2013.....	9
DIAGRAMM 5	VERTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN 2015.....	9
DIAGRAMM 6	ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON SCHRIFTLICHEN FRAGEN IM VERGLEICH ZU 2014.....	10
DIAGRAMM 7	PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB ELEKTRIZITÄT	25
DIAGRAMM 8	PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS	26
DIAGRAMM 9	PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER.....	26
DIAGRAMM 10	ENTSCHÄDIGUNG WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN.....	30
DIAGRAMM 11	ENTSCHÄDIGUNGEN FÜR JEDEN DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADEN, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG, DER NICHTKONFORMITÄT ODER DER UNREGELMÄSSIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST.....	32
DIAGRAMM 12	ENTSCHÄDIGUNG JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄSSIGKEIT DER GASVERSORGUNG ENTSTANDEN IST	33
DIAGRAMM 13	ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS	34
DIAGRAMM 14	VON DEN ENERGIEVERSORGERN IM JAHR 2015 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN	35
DIAGRAMM 15	ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER VERZÖGERUNG DES ANSCHLUSSES AN DAS STROMNETZ.....	36
DIAGRAMM 16	ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN.....	38
DIAGRAMM 17	ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN	39
DIAGRAMM 18	ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2009 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN	40
DIAGRAMM 19	VERTEILUNG DER WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN.....	41

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