



**CWaPE**

Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie

**JAHRESSONDERBERICHT 2018**

**Der regionale Mediationsdienst  
für Energie**

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Bilanz und Perspektiven nach zehnjährigem Bestehen</b>	<b>5</b>
1.1. Seit 2008 bemüht sich der SRME vor allem um die Verbesserung	5
1.2. Die Themen, die weiter im Zentrum der künftigen Bemühungen des SRME stehen werden	8
<b>2. Allgemeines</b>	<b>12</b>
2.1. Vorstellung des Dienstes	12
2.2. Anfragen- und Verfahrenstypen	13
<b>3. Mediation</b>	<b>16</b>
3.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde	16
3.2. Kategorien der Beschwerden und der Fragen	18
3.2.1. Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen	22
3.2.2. Technische Probleme	23
3.2.3. Probleme mit dem Zählerstand	25
3.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)	27
3.2.5. Problematische Umzüge	28
3.2.6. Geschützte Kunden	30
3.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers	32
3.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung	35
3.2.9. EAN-Code	36
3.2.10. Rechnungen und Verträge	37
3.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren	38
3.2.12. Kosten des Verteilernetzes	43
3.2.13. Verschiedenes	45
3.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber	47
<b>4. Entschädigungen</b>	<b>49</b>
4.1. Einleitung	49
4.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME ableiten lassen	51
4.3. Detaillierte Zahlen	53
4.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden	53
4.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge	55
4.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers	57
4.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen	60
4.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers	62
4.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung	63
4.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle	63
4.4. Entwicklung seit 2010	64
4.4.1. Stromnetzbetreiber	64
4.4.2. Gasnetzbetreiber	64
4.4.3. Versorger	65
4.5. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen	66
<b>5. Schlichtung</b>	<b>67</b>



# Einleitung

## Zehn Jahre im Dienste des regionalen Energiemarkts!

Im Jahre 2008<sup>1</sup>, kurz nach der Liberalisierung des wallonischen Energiemarkts für sämtliche Verbraucher, wurde der Regionale Mediationsdienst für die Energie (Service régional de médiation pour l'énergie, nachfolgend „SRME“) in der Direktion Verbraucherdienste und Rechtsberatung der CWaPE eingerichtet, um Beschwerden in Bezug auf das Funktionieren der wallonischen Strom- und Gasmärkte zu bearbeiten und alle diesbezüglichen Fragen zu beantworten.

Zehn Jahre Mediation, das entspricht 10.101 bearbeiteten Beschwerden, von denen 1.032 das Eilbearbeitungsverfahren mit einer Frist von 15 Tagen zugute gekommen ist. Das entspricht auch 10.889 Antworten auf Fragen von Ansprechpartnern des SRME. Diese Zahlen stützen eine der zentralen vom SRME verbreiteten Botschaften: Der Anspruch des Diensts lautet sowohl durch vollständige und adäquate Information Streitigkeiten zu verhindern, als auch sich um die zum Konflikt gewordenen Situationen zu kümmern.

Aus Anlass dieses zehnjährigen Jubiläums wollte der SRME seine Funktionsweise, seine Verfahren und seine Erreichbarkeit für alle wallonischen Strom- und Gasverbraucher – auch für die am stärksten armutsgefährdeten – gründlich und kritisch unter die Lupe nehmen.

Dieser Blick mit dem Abstand der Erfahrung verstärkt das Gefühl – auf Seiten der Regulierungsbehörde wie des SRME selbst –, dass die Existenz des Letzteren unter dem Dach der Regulierungsbehörde relevant und sogar unverzichtbar ist. Es besteht nämlich eine enge und ständige Zusammenarbeit zwischen dem Team des SRME und den Experten der anderen Direktionen der Regulierungsbehörde, was einen Mehrwert schafft, die Glaubhaftigkeit der Tätigkeit des SRME erhöht und die Maßnahmen der Regulierungsbehörde durch Feedback aus der Praxis bereichert. Sachverstand und Erfahrung der Mitarbeitenden des SRME werden in der Tat häufig bei diversen Maßnahmen der Regulierungsbehörde in Anspruch genommen. Letztere wird zudem vom SRME im Falle wiederkehrender Problematiken mit dem ein oder anderen Akteur verständigt. Es sei darauf hingewiesen, dass für die Regulierungsbehörde und für den SRME dieselben Kriterien der Unabhängigkeit und Vertraulichkeit gelten und dass die Regelungen hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten bei jeglichem – auch internen – Austausch des SRME Anwendung finden.

Dieses inklusive Prinzip eines Mediationsdiensts in der Regulierungsbehörde war zum Zeitpunkt der Einrichtung des SRME einzigartig. Seither hat sich dieses Modell in ganz Europa verbreitet (Irland, Italien, Luxemburg, Österreich, Polen, Rumänien, Slowakei, Ungarn...), was die Chance aufzeigt, die diese Synergie eröffnet.

Im Laufe der jahrelangen Arbeit und Interaktion mit den Akteuren des Energiemarkts konnte der SRME feststellen, dass sich beim Austausch mit Letzteren bestimmte Mechanismen etabliert hatten. Der SRME, der die bewährten Praktiken entwickeln und sich der Optimierung möglicher Verbesserungspunkte widmen möchte, hat im Jahre 2018 die beiden größten Verteilernetzbetreiber („VNB“), mit denen er tagtäglich zusammenarbeitet – da sie es sind, die die Mehrzahl der vom SRME bearbeiteten Beschwerden betrifft –, zu einem *Workshop* eingeladen mit dem Ziel, die organisatorischen Zwänge jedes einzelnen genauer zu erfassen, und die Qualität des Austauschs zu optimieren, um auf eine höhere Qualität gütlicher Einigungen von Streitfällen hinzuarbeiten.

In seiner Arbeit hat der SRME erneut dem wichtigen Punkt Beachtung geschenkt, für jeden Kunden leicht erreichbar zu sein, der sein Tätigwerden benötigt, einschließlich und eventuell vor allem der Kunden, die zu den am stärksten gefährdeten zählen<sup>2</sup>.

In diesem Zusammenhang hat der SRME 2018 Überlegungen zur Problematik der Nichtausübung ihrer Grundrechte („non take-up“) durch sozial Schwache eingeleitet. Dieser Aspekt steht insbesondere in den Tätigkeiten des Diensts zur Bekämpfung von Armut, prekären Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung im Vordergrund. Dabei wird die Vielzahl an Facetten und Ursachen dieser Problematik betont (Zweijahresbericht 2016–2017 „Staatsbürgerschaft und Armut“). Die Überlegungen wurden von diversen Maßnahmen und Treffen begleitet und mündeten 2019 in der Veröffentlichung einer Zusammenfassung, in der die Maßnahmen zur Betreuung von gefährdeten Verbrauchern mit dem Ziel, einen Konflikt im Bereich Energie gütlich beizulegen, hervorgehoben werden.

Bevor die Ereignisse im Detail thematisiert und Zahlen für das Jahr 2018 vorgestellt werden, möchten wir die Leserinnen und Leser zu einer kurzen Rückschau auf zehn Jahre Mediation im Bereich Energie in der Wallonischen Region einladen sowie zu einem Blick in die Zukunft mit den Themen, die der SRME in den Mittelpunkt seiner Tätigkeiten der kommenden Jahre stellen möchte.

Zum Abschluss dieser Einleitung möchte ich die engagierte und motivierte Arbeit derer würdigen, die den SRME seit zehn Jahren in der Praxis verkörpern: Alexandre, der in der täglichen Koordinierung der Tätigkeit des Diensts – intern wie auch in dessen Interaktionen mit den diversen Akteuren – Hartnäckigkeit und Menschlichkeit vereint, Rachida, Cindy, Marie, Isabelle und Nicolas und nicht zu vergessen die wertvolle und pünktliche Unterstützung durch Sylvie. Das beständige Streben nach höchstmöglicher Qualität ihrer Arbeit ist ohne Zweifel der wichtigste Trumpf des SRME, der 2018 im befriedigenden Bewusstsein, einen echten Beitrag zum besseren Funktionieren des wallonischen Energiemarkts zu leisten, seine zehn Kerzen ausblasen konnte.

Sabine Keirse  
Leiterin der Direktion Verbraucherdienste  
und Rechtsberatung

---

<sup>1</sup> Dekret vom Donnerstag, 17. Juli 2008 zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts.

<sup>2</sup> Dieses Bestreben ist im Übrigen Teil des Fahrplans der CWaPE bis 2022, zu deren vorrangigen Schwerpunkten die Maßnahmen hinsichtlich des „Schutzes der Verbraucher und des Aufbaus eines fairen, gerechten und allen zugänglichen Energiemarkts“ gehören.

# 1. Bilanz und Perspektiven nach zehnjährigem Bestehen



## 1.1. Seit 2008 bemüht sich der SRME vor allem um die Verbesserung...

### 1) Der Erreichbarkeit der Kundendienstabteilungen der Betreiber

In einer idealen Welt müsste es den SRME gar nicht geben, da die Kunden dann direkt bei ihren Versorgern und VNB Antwort auf ihre Fragen und Beschwerden erhalten könnten. So hat der SRME schon von Beginn seiner Aktivitäten im Jahre 2008 an seinen Willen bekundet, ein effizienter Dienst zu sein, zugleich aber den Akteuren nicht die Verantwortung abzunehmen, die weiterhin ihre Rolle in erster Linie selbst erfüllen sollten. Nun stellte der SRME aber seinerzeit fest, dass in der Mehrzahl der Beschwerden, die ihn erreichten, das berichtete Problem vor allem in der Schwierigkeit der Erreichbarkeit oder sogar eines längeren Ausbleibens einer Antwort vonseiten des VNB oder Versorgers bestand.

Bei seinen eigenen Interaktionen mit den Betreibern zog der SRME in seinen Anfängen auch selbst eine recht gemischte Bilanz der Zusammenarbeit mit jenen: Diverse eingereichte Dossiers zur Erfassung von Beobachtungen der betreffenden Akteure wurden mit erheblicher Verzögerung beantwortet oder gaben eine lückenhafte oder unzureichende Antwort.

Daher haben der SRME und die CWaPE als Ganze von Beginn an auf eine pünktliche und effiziente Bearbeitung der Beschwerden und Fragen durch die Betreiber selbst hingearbeitet, etwa indem die Erreichbarkeit ihrer *Callcenter* getestet wurde, oder indem für jegliche Verzögerung bezüglich der gesetzlichen Verpflichtung der Betreiber, auf jede Anfrage innerhalb von zehn Tagen zu antworten, Geldstrafen verhängt wurden. Der SRME hat seit 2008 auch die Verbesserung der Reaktivität und Qualität der Antworten der Betreiber zu einer seiner Prioritäten gemacht. In dieser Hinsicht kann er seit mehreren Jahren erfreut eine deutliche Verbesserung der Situation feststellen: Die 2010er-Statistiken des SRME zeigten für das Jahr 2009, dass das Ausbleiben einer Antwort des betreffenden Akteurs in 43 % der Fälle Grund für die Beschwerde war. Im Jahr 2018 war diese Beschwerdekategorie auf 0 % gefallen.

## 2) Der Erreichbarkeit des SRME selbst

Ein ständiges Bestreben des SRME bestand darin, innerhalb der von den im Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts (nachfolgend „Stromdekret“) und des Dekrets der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009, das den Rahmen für dessen Funktionsweise schafft, auf eine stärkere administrative Vereinfachung hinzuwirken. Das in diesen Rechtsvorschriften vorgesehene Verfahren beruht im Wesentlichen auf schriftlichen Dokumenten. Anträge müssen normalerweise anhand von Formularen eingereicht werden. Daher hat der SRME Formulare in Papier- und digitaler Form eingeführt, wollte aber für Beschwerdeführer, die eventuell Schwierigkeiten haben, ihre Beschwerde in Schriftform zu formulieren, auch die Möglichkeit vorsehen, ihr Problem persönlich in seinen Büros vorzutragen.

Der SRME nimmt darüber hinaus jedes Mal, wenn dies möglich ist, Angebote zur Teilnahme an Messen/Energietagen an, die von den Gemeinden oder ÖSHZ veranstaltet werden.

## 3) Der Qualität der Eingriffe des SRME

In der Folge einer Zufriedenheitserhebung, die 2017 durchgeführt wurde, um Erfahrungsberichte von einem Teil der Verbraucher zu erhalten, die seine Leistungen zwischen 2015 und 2017 in Anspruch genommen haben, erfuhr der SRME von einigen Erfahrungsberichten von Beschwerdeführern und konnte diverse Ansätze zur Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistung einleiten, so etwa:

- eine raschere Bestätigung des Eingangs der Beschwerde;
- mehr Aufklärung bei den bisweilen sehr technischen Erklärungen, die den Beschwerdeführern gegeben werden;
- eine stärkere Einbeziehung des Beschwerdeführers in das Bemühen um eine gütliche Einigung in seinem Streitfall.

Die Qualität der Tätigkeit des Diensts wird auch noch durch die diversen Weiterbildungen, die seine Mitglieder absolviert haben, positiv beeinflusst: Zwei von ihnen nehmen seit September 2018 am Programm „Interuniversitäres Zertifikat für Mediation“ teil.

## 4) Der Zusammenarbeit mit den Akteuren vor Ort und deren Schulung

Die Akteure, die bei Problemen von Energieverbrauchern eingreifen können, sind zahlreich und ergänzen sich gegenseitig. Der SRME stellt im Alltag fest, dass die wichtige Arbeit der Akteure vor Ort aus den ÖSHZ, den Energieberatungsstellen bzw. den Vereinigungen unverzichtbar ist, um auf Marktversagen zu reagieren. Der von diesen Akteuren gebildete Rahmen erweist sich als umso leistungsstärker, je weiter sich die Zusammenarbeit und der Erfahrungsaustausch entwickeln. Der SRME hat diese Komplementarität stets gern genutzt und hat sich Jahr für Jahr dafür eingesetzt, die anderen Dienste durch geeignete Weiterbildungen an seinem Fachwissen teilhaben zu lassen.

## 5) Der harmonischen Koexistenz des SRME und des Föderalen Mediationsdienstes für Energie

Eine der Prioritäten des SRME, die er sich in seinen ersten Tätigkeitsjahren schon bald gesetzt hat, bestand darin, seine auf die regionalen Zuständigkeiten ausgerichtete Aktivität auf harmonische und effiziente Weise mit den Tätigkeiten des Föderalen Mediationsdienstes für Energie („FOE“), der für die föderalen Aspekte der Elektrizitäts- und Gasversorgung zuständig ist, koexistieren zu lassen. Dieser hat seine Aktivitäten am 21. Januar 2010 aufgenommen. Es wurde eine Absichtserklärung zwischen allen beteiligten Parteien (FOE, FÖD Wirtschaft, Regulierungsbehörden, SRME) ausgearbeitet, um einerseits einen effizienten Rahmen für die Zusammenarbeit zu schaffen und andererseits die Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen all diesen Instanzen zu klären. Aus Sicht der Beschwerdeführer kann man heute davon ausgehen, dass die Zielsetzungen der Vereinfachung erreicht wurden. Alle Vermittlungsanträge der Beschwerdeführer werden nun zügig bearbeitet, unabhängig davon, wie sie eingereicht wurden.

## 6) Des Austauschs bewährter Praktiken zwischen Mediatoren/Ombudsmann

Zwei Netzwerke, eines auf nationaler, das andere auf europäischer Ebene, bereichern die Tätigkeit und liefern Input für die Überlegungen des SRME: Die Ständige Konzertierung der Mediatoren und Ombudsleute (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans, CPMO) auf gesamtbelgischer Ebene hat das Ziel, die institutionelle Mediation zu fördern und den Austausch bewährter Praktiken zwischen ihren Mitgliedern zu verbessern. Auf europäischer Ebene ermöglicht das Netzwerk der Mediatoren und Ombudsleute für die Energie NEON (National Energy Ombudsmen Network) ebenfalls den Austausch von Informationen, Erfahrungen und bewährten Praktiken zwischen seinen Mitgliedern und gibt diesen beim Austausch mit den europäischen Institutionen eine Stimme.

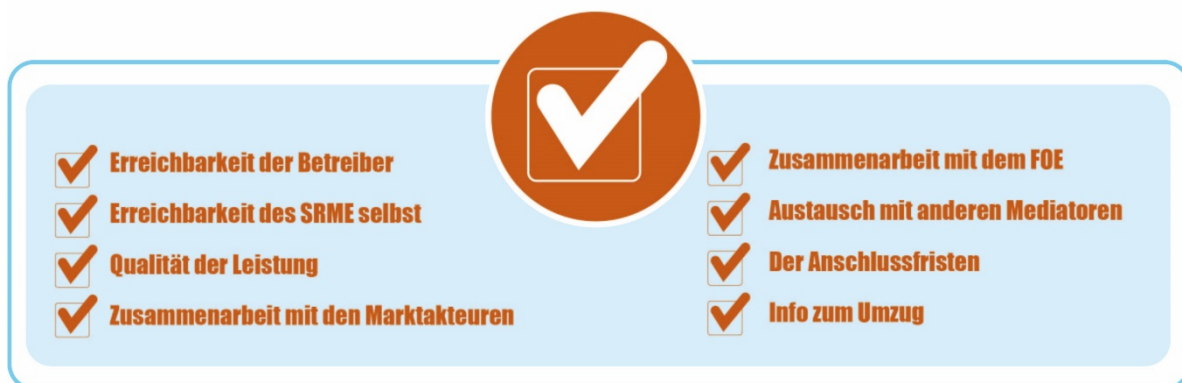
## 7) Der Anschlussfristen

In den letzten beiden Jahren hat der SRME auch bestimmten Beschwerden in Bezug auf die Verfahren zum Netzanschluss, die sich hauptsächlich gegen RESA richteten, besondere Beachtung geschenkt. Die Bearbeitung dieser Dossiers hat schlussendlich in einer Änderung der Leitlinien und der Bestimmungen der Dekrete für Entschädigungen gemündet. Auch wenn die Zahlen zu diesen Widersprüchen verglichen mit der Gesamtzahl der Anschlussanträge vernachlässigbar erscheinen mögen, sind diese nur der sichtbare Teil des Eisbergs und spiegeln auf alle Fälle eine grundsätzlichere Situation wider. Diese Feststellung wird auch durch ähnliche, von Bürgern mitgeteilte Erfahrungsberichte gestützt. Diese Kommentare betreffen auch andere Arten von Leistungen (Änderungen vorhandener Anschlüsse, Tarifwechsel usw.), deren Fristen von der wallonischen Gesetzgebung nicht systematisch geregelt werden, bei denen aber bisweilen eine Verfolgung zugunsten des Antragstellers ausbleibt (nicht vorhandene Planung, fehlende Kommunikation usw.).

Der SRME behält die Schwierigkeiten, auf welche die Beschwerdeführer in diesem Kontext stoßen, wie auch weitere technische Aspekte mit direktem Bezug zu den Verteilernetzbetreibern im Auge (Qualität der Spannung, Probleme im Zusammenhang mit dezentraler Erzeugung, Anwendung technischer Vorschriften...) und achtet darauf, fachübergreifende Maßnahmen mit den Diensten der CWaPE durchzuführen, um in diesen Situationen Verbesserungen zu erreichen.

## 8) Der Information bei Umzug

Seit den ersten Jahren seiner Tätigkeit hat der SRME beobachtet, dass die Zahl der Beschwerden im Zusammenhang mit einem Umzug deutlich zurückgegangen ist. Er ist daher überzeugt, dass die Mehrzahl der aufgetretenen Schwierigkeiten durch eine bessere Information der betroffenen Personen hätte verhindert werden können. Ab 2010 hat sich der SRME daher bemüht, so vielen Verbrauchern wie möglich vollständige und zuverlässige Informationen zu diesem Thema bereitzustellen.



## 1.2. Die Themen, die weiter im Zentrum der künftigen Bemühungen des SRME stehen werden

### 1) Erreichbarkeit für die am stärksten gefährdeten Zielgruppen

Im Sinne der Achtung des Rechts auf Schutz personenbezogener Daten der Beschwerdeführer befragt der SRME diese nicht anhand von Kriterien, mit denen man eventuell eine prekäre Situation (im Energiebereich) ableiten könnte. Diese Informationen werden zuweilen bereits vom Beschwerdeführer selbst bereitgestellt (Status des geschützten Kunden, mit der Zahlung im Rückstand befindlicher Kunde, der vom ÖSHZ betreut wird, Erwähnung einer schwierigen familiären Situation usw.).

Der SRME kann somit gegebenenfalls nicht systematisch feststellen, ob sich die Person, die ihn anruft, in einer – hinsichtlich des Zugangs zu Energie oder allgemein – prekären Situation befindet, selbst wenn der SRME regelmäßig in dringenden Fällen (unmittelbar bevorstehende Abschaltung der Energieversorgung) oder bei einer Nichtzahlung tätig wird. Diese Ereignisse lassen für sich genommen selbstredend nicht auf eine prekäre Situation schließen.

Daher verfügt der SRME über keinen präzisen Überblick über die Repräsentativität der gefährdeten Kunden unter den Beschwerdeführern.

Der SRME wäre nicht in der Lage, eine genauere Untersuchung der Situation jedes einzelnen Beschwerdeführers im Hinblick auf Anzeichen für eine prekäre Situation durchzuführen. Ungeachtet dessen, ist es ihm jedoch wichtig, dass jeder Kunde, der eventuell seiner Hilfe bedarf, seine Anfrage ohne Probleme an ihn richten kann. Wie oben erwähnt, hat der SRME 2018 Überlegungen zur Problematik der Nichtausübung ihrer Grundrechte („*non take-up*“) durch sozial Schwache eingeleitet und sich mit diversen Organisationen getroffen, die diese Überlegungen erheblich bereichert haben. Der SRME wird 2019 die ersten daraus gewonnenen Erkenntnisse veröffentlichen und dabei die Mittel zur Betreuung gefährdeter Verbraucher benennen, damit eine gütliche Einigung in einem Konflikt im Energiebereich erzielt werden kann. Die Einführung von Maßnahmen, die als zweckdienlich identifiziert wurden, und deren Auswertung werden grundlegende Ziele für den SRME in den kommenden Jahren sein.

### 2) Ausgebaute Zusammenarbeit mit den Akteuren vor Ort

Im Jahr 2018 bestand das Team des SRME aus 5,5 FTE<sup>3</sup>. Selbst mit den besten Absichten können die Mitarbeitenden des SRME nicht gleichzeitig die schriftlichen Fragen und Beschwerden bearbeiten und vor Ort sein, wenn ein wallonischer Strom- oder Gasverbraucher Information, Beratung oder Betreuung für sein Vorgehen benötigt. Für den SRME ist es daher von wesentlicher Bedeutung, ein Netzwerk aufzubauen und mit den Akteuren zu interagieren, die täglich zu den Bürgerinnen und Bürgern fahren, ganz gleich wo diese sind.

Auch wenn der SRME eine gute Zusammenarbeit mit den ÖSHZ und bestimmten anderen Vereinigungen aufgebaut hat, hegt er für die kommenden Jahre den Wunsch, seine Interaktionen noch auszuweiten, damit er mit seiner Tätigkeit eine größere Zielgruppe erreichen kann, auch diejenigen, die – aus unterschiedlichsten Gründen – nicht oder nicht mehr den Weg zu einem ÖSHZ finden.

### 3) Zusammenarbeit mit den anderen Direktionen der CWaPE

Im Laufe des Jahres 2018 hat der SRME insbesondere mit der sozioökonomischen Direktion im Rahmen der Kontrolle und Analyse der Projekte zur Anpassung der Strom- und Gasdekrete sowie ihrer Ausführungserlasse zusammengearbeitet. Anhand der Fälle aus der Praxis können bestimmte Problematiken identifiziert und anschließend an die Dienste der CWaPE und der VNB weitergeleitet werden.

---

<sup>3</sup> Full-time equivalent, Vollzeitäquivalent



Der SRME hat hierzu beigetragen, indem er seine pragmatische Sicht zu den vorgeschlagenen Änderungen bezüglich der Verbesserung der Funktionsweise des Energiemarkts bei den Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes geäußert hat.

Der SRME hat zudem der Tarifdirektion der CWaPE vor der Billigung der Verteiltarife seine Beobachtungen mitgeteilt, insbesondere hinsichtlich der „nichtperiodischen“ Tarife.

Und schließlich stellt auch die Meldung der vom SRME angetroffenen Problematiken an jeden Dienst der CWaPE ein Instrument für die periodischen Kontrollen von Marktakteuren durch die diversen Dienste der CWaPE dar.

#### 4) Fortsetzung der Bemühungen zur Bekanntmachung der Entschädigungsrechte

Wie im vorliegenden Bericht näher ausgeführt, sehen die Strom- und Gasdekrete eine pauschale Entschädigung für Nutzer von Netzen bei diversen Fällen von Verstößen durch ihren Netzbetreiber oder Versorger vor. Trotz der vom SRME unternommenen Anstrengungen, diese Entschädigungsmechanismen bekannt zu machen, zeigen die Statistiken, dass diese Mechanismen kaum angewendet werden.

Vor diesem Hintergrund möchte der SRME die diversen Gründe in Erfahrung bringen, die entweder bei der ausbleibenden Beantragung einer Entschädigung oder bei der Ablehnung durch den betreffenden Akteur vorliegen. Im Zuge dessen untersucht der SRME den Einfluss der Praxis der „Kulanzzahlungen“: Werden diese nicht bisweilen zu rasch gewährt, um ein Schutzschild zu schaffen, das die Möglichkeiten einer Entschädigung undurchsichtig macht? Wird der Nutzer nicht durch die Behauptung getäuscht, dass die Annahme einer Kulanzzahlung den Verzicht auf jegliche Klage nach sich zieht?

Der SRME wird ferner Anzeichen von Inkohärenz im Auge behalten, die Fehler – ob nun wissentliche oder nicht – in den vorgeschriebenen Berichten der Akteure zur Anzahl der eingegangenen Beschwerden, der erhaltenen und der gewährten Entschädigungen usw. belegen.

#### 5) Verbesserung der Qualität der Antworten der VNB an Beschwerdeführer bei Ablehnung einer Entschädigung aufgrund von höherer Gewalt

Die im Jahr 2008 in Kraft getretenen Gesetzesänderungen stellten eine wirkliche Umkehr der Beweislast bei Zwischenfällen im Netz dar. Diese wichtige Änderung bedeutet, dass der Netzbetreiber nachweisen muss, dass es sich bei dem Ereignis, durch welches die Unterbrechung, die Überspannung oder jede andere Funktionsstörung verursacht wurde, um einen Fall höherer Gewalt handelt, wenn er die für diese Fälle vorgesehenen Entschädigungszahlungen nicht leisten will. Aus diesem Grundprinzip ergibt sich, dass der Netzbetreiber in der Innenbeziehung zu den Beschwerdeführern, die der Ansicht sind, ihnen sei infolge eines solchen Ereignisses ein Schaden entstanden, tatsächlich in einem fallbezogenen Schreiben mit hinreichenden Belegen diesen Nachweis erbringen muss.

Der SRME ist sich bewusst, dass die hier von den Netzbetreibern geforderte Umsetzung bisweilen schwierig ist. In der Praxis stellt er allerdings fest, dass diese Schreiben weiterhin stereotyp sind und oft keine fundierten Begründungen enthalten. Sie erzeugen beim Nutzer des Netzes das häufig berechtigte Gefühl, dass die Beschwerde nicht ernst genommen und nicht mit Sorgfalt bearbeitet wurde.

In dieser Hinsicht wird der SRME eine entschiedene Haltung bezüglich der Kriterien der Billigung von Elementen höherer Gewalt beibehalten, um die Beweislast umzukehren, dass das Ereignis, welches die Unterbrechung oder Funktionsstörung hervorgerufen hat, ein Fall höherer Gewalt ist, um wenigstens den Nutzern des Netzes ein besseres Gefühl zu geben, was die sorgfältige und individualisierte Bearbeitung ihrer Beschwerden angeht.

## 6) Proaktive Information im Falle der Aufgabe der Geschäftstätigkeit eines Versorgers

Die Ereignisse auf dem Energiemarkt 2018 haben ein Informationsdefizit vonseiten der Verbraucher aufgezeigt, wenn ihr Versorger beschließt, seine vertraglichen Beziehungen mit einem bestimmten Kundensegment nicht weiter fortzusetzen<sup>4</sup>. Typischerweise handelt es sich dabei um einen Versorger, der seine Tätigkeiten auf die Versorgung von Unternehmenskunden neu ausrichtet und im Zuge dessen das Segment der Haushaltskundenschaft aufgibt.

Der SRME hat festgestellt, dass in dieser Situation, in der die Zuständigkeiten der verschiedenen Stellen und Instanzen einander überschneiden, die an den Verbraucher gerichtete Kommunikation lückenhaft war. In Zusammenarbeit mit verschiedenen Diensten der CWaPE möchte er Erkenntnisse aus den im Jahr 2018 festgestellten Schwierigkeiten ziehen, um bevorzugte Kommunikationskanäle zwischen den Ansprechpartnern für diese Thematiken bei den verschiedenen Stellen einzurichten, sodass der Verbraucher künftig proaktiv über alle seine Rechte informiert werden kann.

## 7) Veröffentlichung von Empfehlungen des SRME

Im Bewusstsein der Bedeutung seiner „Rechtsprechung“ als Informations- und Maßnahmentool für den Verbraucher wird sich der SRME bemühen, seine Empfehlungen weiterhin zeitnah zu veröffentlichen.

In seinen Empfehlungen ist der SRME bestrebt, vollständige und verständliche Erklärungen zur festgestellten – bisweilen technisch komplexen – Problematik zu vermitteln, und hebt dabei die angeführten Argumente und vertretenen Positionen hervor. Als solche stellen sie ein Hilfsmittel für den Verbraucher bei der Formulierung seiner Beschwerden und dem besseren Verständnis seiner Situation dar.

## 8) Internetsite

Am 2. Mai 2019 hat die Wallonische Regierung einen neuen Erlass unter dem Titel „Vereinfachung der Rechnung“ verabschiedet<sup>5</sup>. Dieser Erlass legt insbesondere die Verpflichtung der Strom- und Gasversorger fest, auf ihren Rechnungen einen Verweis auf die Site des SRME abzudrucken, damit der Kunde dort unter anderem *„die Liste der Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen, an die er sich wenden kann, um Informationen über Verbraucherrechte, angebotene Energieeffizienzmaßnahmen, Endverbraucher-Vergleichsprofile und objektive technische Spezifikationen von energiebetriebenen Geräten“* findet.

Diese neuen Regulierungsbestimmungen werden im Jahr 2021 in Kraft treten und sind ein noch eindeutigerer Beleg dafür, wie wichtig die Rolle des SRME bei der Übermittlung von zuverlässigen wie auch vollständigen und verständlichen Informationen unter anderem über seine Internetsite ist. Das gesamte Team des SRME arbeitet bereits heute daran, den Bedürfnissen der Verbraucher bestmöglich zu entsprechen.

---

<sup>4</sup> Wir empfehlen den Leserinnen und Lesern, hierzu den Jahresbericht 2018 der CWaPE einzusehen.

<sup>5</sup> Erlass der Wallonischen Regierung vom 2. Mai 2019 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt und des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt, der zum Zeitpunkt der Abfassung des vorliegenden Berichts noch nicht im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht war

## 9) Vorwegnahme von künftigen Fragen und Beschwerden

Wie bereits oben verdeutlicht, beschränkt sich die Mission eines Mediationsdiensts nicht nur auf die Beilegung von Differenzen zwischen Verbrauchern und Versorgern bzw. Netzbetreibern. Der SRME ist überzeugt, dass er einen wichtigen Part bei der Vorbeugung von Streitigkeiten, aber auch bei der Vorwegnahme der eventuellen künftigen Fragen und Beschwerden von Verbrauchern zu spielen hat. Im Hinblick darauf wird der SRME seine aktive Teilnahme an laufenden Überlegungen und Arbeiten zu der Frage fortsetzen, was den Markt in näherer und fernerer Zukunft ausmachen wird: kollektiver Eigenverbrauch, *Smartisation* der Netze usw.



# 2. Allgemeines

## 2.1. Vorstellung des Dienstes

Der Regionale Mediationsdienst für Energie (Service régional de médiation pour l'énergie, SRME) ist seit 2008 Teil der Direktion Verbraucherdienste und Rechtsberatung der CWaPE. Das wallonische Parlament beschloss die Einrichtung dieses Dienstes am 17. Juli 2008 per Dekret. Der Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 legt die Kompetenzen des Dienstes und die anzuwendenden Verfahren fest.

Die Aktivitäten des SRME können in drei Kategorien eingeteilt werden:

- Beantwortung von Fragen oder Verständnisschwierigkeiten bezüglich der Organisation des wallonischen Strom- und Gasmarktes;
- Bearbeitung von Beschwerden gegen Versorger und/oder Netzbetreiber;
- Hilfe und Unterstützung, wenn ein Antrag auf Entschädigung nicht erfolgreich ist.

Wenn der SRME feststellt, dass eine Frage oder eine Beschwerde nicht in seine Zuständigkeit fällt, leitet er sie zur zuständigen Stelle weiter, ohne den administrativen Weg des Antragstellers schwieriger zu machen.

Der SRME steht in regelmäßigem Kontakt mit den verschiedenen Marktakteuren (Versorger und Netzbetreiber), um über Verständnis und Umsetzung der Texte von Dekreten und Gesetzen zu wachen, die für den wallonische Energiemarkt gelten.

Jedes Mitglied des Dienstes hat die Möglichkeit, an Weiterbildungen und/oder Informationssitzungen bei der CWaPE oder einer anderen externen Stelle (Energiesektor, Mediationsdienste etc.) teilzunehmen, um seine Kenntnisse zu erweitern und/oder sich bezüglich der Aktualität und eventueller Gesetzesänderungen auf dem neuesten Stand zu halten. In diesem Rahmen stellen die Rechtsabteilung der CWaPE sowie die anderen Direktionen auch eine dauerhafte Informationsquelle und eine solide Stütze für die Mitglieder des Dienstes dar.

Für den SRME ist es auch besonders wichtig, eine regelmäßige Zusammenarbeit mit den Einrichtungen aufrechtzuerhalten, die auch in Kontakt mit den Energieverbrauchern stehen (ÖSHZ und Energie-Mentoren, Anwälte, Vermittlern bei Schulden, Verbraucherschutzorganisationen etc.). Der Regionalen Mediationsdienst für Energie steht vor allem dafür zur Verfügung, Weiterbildungen und/oder Informationssitzungen für Einrichtungen anzubieten, die einen Bedarf dafür zeigen. Zudem nimmt er regelmäßig an verschiedenen Veranstaltungen teil (Messen und Energietage etc.), um seine Aktivitäten bekannt zu machen und um die Öffentlichkeit für jene Bereiche zu sensibilisieren, die besonders problematisch sein können.

In diesem Zusammenhang ist es interessant zu erwähnen, dass der SRME assoziiertes Mitglied des europäischen Netzwerks von Mediatoren NEON (National Energy Ombudsmen Network) ist, dessen Ziele lauten:

- den Austausch von Informationen, Erfahrungen und bewährten Praktiken zwischen seinen Mitgliedern fördern;
- die alternative Schlichtung von Streitigkeiten in Europa bei gleichzeitiger Befolgung der Empfehlungen der Europäischen Kommission und der EU-Richtlinien fördern;
- den Schutz und die Verantwortung der Energieverbraucher voranbringen;
- seine Mitglieder auf europäischer Ebene vertreten.

Im Jahr 2018 wurden insbesondere folgende Punkte im Austausch zwischen NEON angehörenden Ombudsleuten und Mediationsdiensten besprochen:

- die Aspekte des Clean Energy Package, namentlich im Hinblick auf die Verbraucher und die alternative Schlichtung von Streitigkeiten;
- die Entwicklung der Art der Beschwerden infolge der Einführung intelligenter Zähler;
- die Rolle der Mediatoren im Rahmen des Vorschlags der Europäischen Kommission bezüglich der Überarbeitung diverser EU-Richtlinien zum Verbraucherschutz („A new deal for consumers – Verbraucherrechte wirksam durchsetzen“);
- das Zahlenmaterial zu den Beschwerden der einzelnen Mitglieder;
- die Governance und die Vorschriften für die Tätigkeit der Organisation NEON selbst.

## 2.2. Anfragen- und Verfahrenstypen

Die beim Regionalen Mediationsdienst für Energie 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 eingestuftten Beschwerde abgeben muss;
- **dringende Mediation:** Mediation, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuftten Beschwerde abgeben muss;
- **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 auch die Möglichkeit vor, ein Gutachten einzuholen. Die Kosten dafür trägt die anfordernde Partei. 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 Mediationsdienst für Energie auf föderaler Ebene, 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.

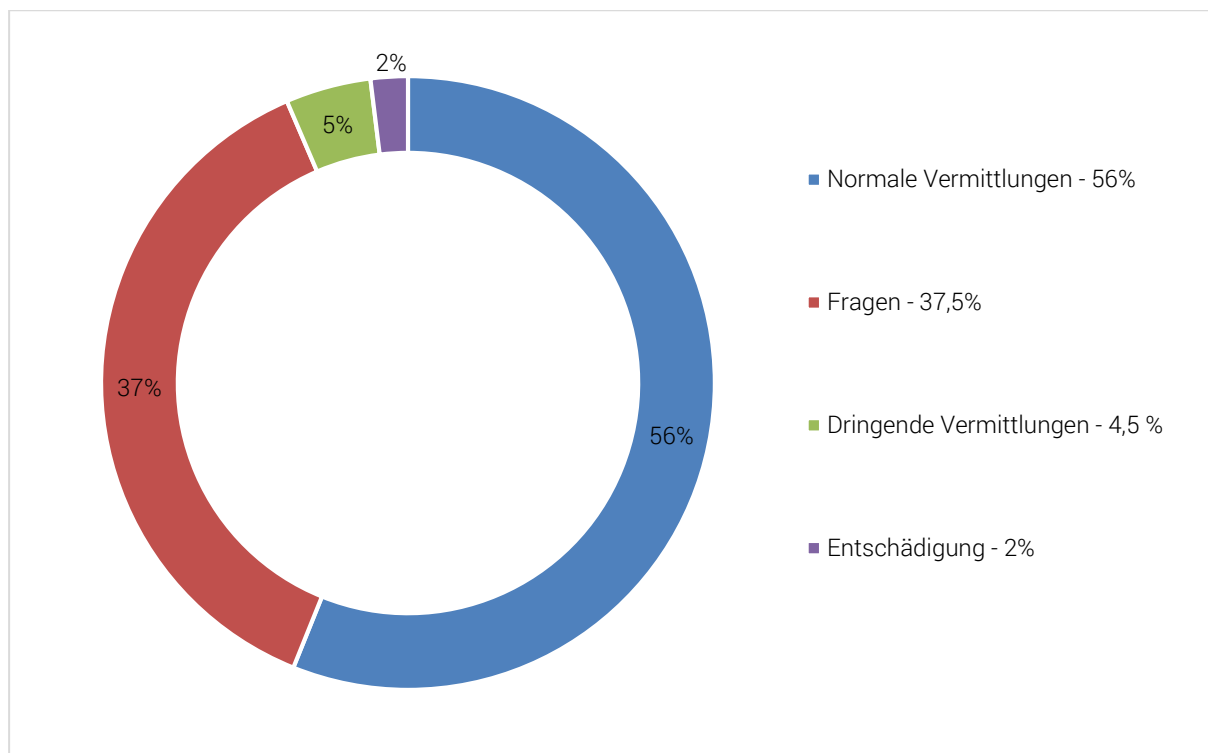
### Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2018 hat der SRME insgesamt 1.378 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

- 773 „klassische“ Vermittlungsanfragen;
- 62 dringende Vermittlungsanfragen, die schriftlich und telefonisch eingegangen sind;
- 516 schriftliche Anfragen (per Post/E-Mail/Fax);
- 27 Widersprüche in Sachen Entschädigung;
- 0 Schlichtungsanfragen;
- 0 Bitten um Stellungnahme an den SRME durch den Föderalen Mediationsdienst für Energie (FOE).



DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2018 ERHALTEN HAT



Nach einem wiederkehrenden Rückgang seit 2013 ist die Anzahl der beim SRME eingebrachten Beschwerden seit 2016 wieder angestiegen und setzt diese Entwicklung weiterhin fort. Die am häufigsten auftretenden Bereiche sind Jahr für Jahr ähnlich - es handelt sich dabei um Beschwerden bezüglich Verbrauchsdaten, Verfahren bei Nichtzahlung oder auch bezüglich technischer Probleme. Beschwerden in Bezug auf die Kosten des Verteilernetzes und der Eigenerzeugung (Ausgleich, Einspeisung ins Netz...) sind ebenfalls häufig zu beobachten. Die Anzahl der dringenden eingebrachten Dossiers bleibt stabil und entspricht dem seit der Einrichtung des SRME beobachteten Durchschnitt.

Es sei jedoch daran erinnert, dass die Beschwerden betreffend die Vergabe von grünen Bescheinigungen nicht unter die Zuständigkeit des SRME fallen, sondern unter die des Vermittlers der Wallonie und der Föderation Wallonie-Brüssel.

Die Anzahl der schriftlichen Fragen, die der SRME erhalten hat, steigt seit 2014 an. Diese Zunahme lässt sich dadurch erklären, dass die Zuständigkeit für die Tarife des Verteilernetzes, einschließlich der nichtperiodischen Tarife (technische, administrative Leistungen usw.) am 1. Juli 2014 in Ausführung der Sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen worden ist. Dieser Bereich macht den größten Teil (26 %) aller erhaltenen Anfragen aus. Im Jahr 2018 erklärt sich dieser Anstieg auch durch das Auftreten von Fragen im Zusammenhang mit der Insolvenz von BELPOWER und vor allem den Schwierigkeiten, die dieser vorausgegangen waren, sowie mit der freiwilligen Einstellung der Versorgung durch bestimmte Versorger (ENOVOS, ZENO und COMFORT ENERGY). Diese Ereignisse haben auch eine Zunahme der Zahl von Fragen nach sich gezogen, die in den „Vertrags“-Kategorien erfasst wurden. Darum dreht es sich auch bei Fragen in Bezug auf die jährliche Gebühr/Vertragsgebühr, den Ökostrombeitrag, den Tarifsimulator und die diversen auf dem Markt existierenden Vertragsbedingungen.

Die Kategorie „Verschiedenes“ umfasst stets eine Vielzahl an Fragen, insbesondere zu den Versorgungslizenzen, den intelligenten Zählern, den Veröffentlichungen auf der Website der CWaPE, den Statistiken/Studien/wissenschaftlichen Forschungen, den Energieprämien oder weitere Fragen, die nicht ganz in die Zuständigkeiten des SRME fallen.

Die weiteren Fragen drehen sich hauptsächlich um die Eigenerzeugung (Ausgleich, Probleme bei der Einspeisung ins Netz...), Anträge auf Anschluss an das Netz oder auf Änderungen eines vorhandenen Anschlusses, das Verfahren bei Umzug, die Budgetzähler, den Status der geschützten Kunden usw.

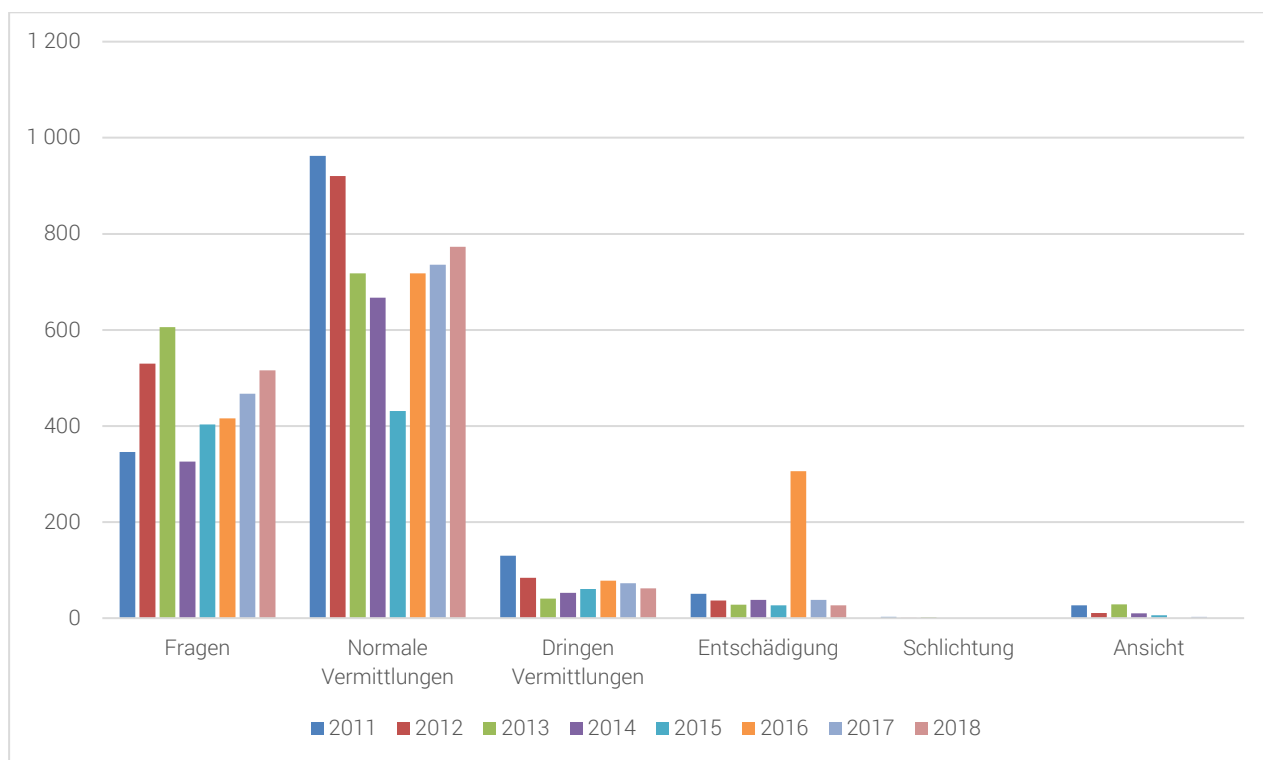
Gleichfalls muss betont werden, dass das *Frontoffice* des SRME und das Callcenter der CWaPE täglich per Telefon Fragen beantwortet haben, die nicht in diese Zahlen eingerechnet sind.

Die Anzahl der Widersprüche in Bezug auf Entschädigungen, die beim SRME im Jahr 2018 eingegangen sind, entspricht dem Durchschnitt.

Im Jahr 2018 wurde kein Schlichtungsverfahren erfasst.

Abschließend sei klargestellt, dass in den vom SRME bearbeiteten Anfragen eventuell bestimmte Bitten um Stellungnahme an den Föderalen Mediationsdienst für Energie enthalten sind, diese aber nicht Gegenstand eines formelleren Verfahrens waren.

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



# 3. Mediation

## 3.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde

Die Zulässigkeit einer Beschwerde unterliegt mehreren Voraussetzungen. Nach Maßgabe des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 zum Regionalen Mediationsdienst für Energie muss der SRME vom Antragsteller die Vorlage einer Kopie der vorherigen schriftlichen Beschwerde an den Versorger und/oder den Netzbetreiber sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes Beschwerdeformular fordern.

Seit seiner Einrichtung konnte der SRME feststellen, dass die Nachweispflicht vorausgegangener schriftlicher Beschwerden manche Beschwerdeführer, die den SRME zwecks Bearbeitung ihres Streitfalls gleich zu Beginn kontaktiert hatten, dazu veranlasst hat, ihre Beschwerde – zuweilen mithilfe der vom SRME gemachten Angaben – schriftlich an den betreffenden Betreiber zu richten. Nach diesem ersten Kontakt mit dem SRME bleibt ein großer Anteil der Beschwerden nicht zulässig. Die Kundendienstabteilungen der Betreiber haben ihre Aufgabe erledigt und manchmal die erforderlichen Erklärungen abgegeben oder auch angemessene Lösungen für diese Beschwerdeführer vorgeschlagen, so dass der Rückgriff auf die Vermittlung überflüssig wurde. Der SRME hat von Anfang an die Einhaltung der Verpflichtungen der Versorger in Bezug auf die Verfolgung und Bearbeitung von Beschwerden (Verpflichtung, innerhalb von zehn Werktagen auf jede an einen Versorger gerichtete Anfrage zu reagieren, Verhängung einer Geldstrafe im Falle der Nichterfüllung dieser Auflage usw.) streng 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 3.2.1 weiter unten: Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen und verwaltungsbehördliche Geldstrafen).

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, leitet er trotzdem den Fall an diejenige Institution weiter, die er für die Bearbeitung der vorgebrachten Beschwerdegründe am geeignetsten hält. Die meisten dieser Dossiers vermeldeten eventuelle Verstöße in föderalen Angelegenheiten wie missbräuchliche Verkaufspraktiken, Anfechtungen von Tarifen usw. und wurden an den Föderalen Mediationsdienst 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 jedoch daran erinnert, dass seit dem 1. September 2018 das Friedensgericht für jeglichen Widerspruch eines Verbrauchers gegen seinen Versorger oder Netzbetreiber (VNB) zuständig ist, wenn der Betrag unter 5.000 EUR liegt.

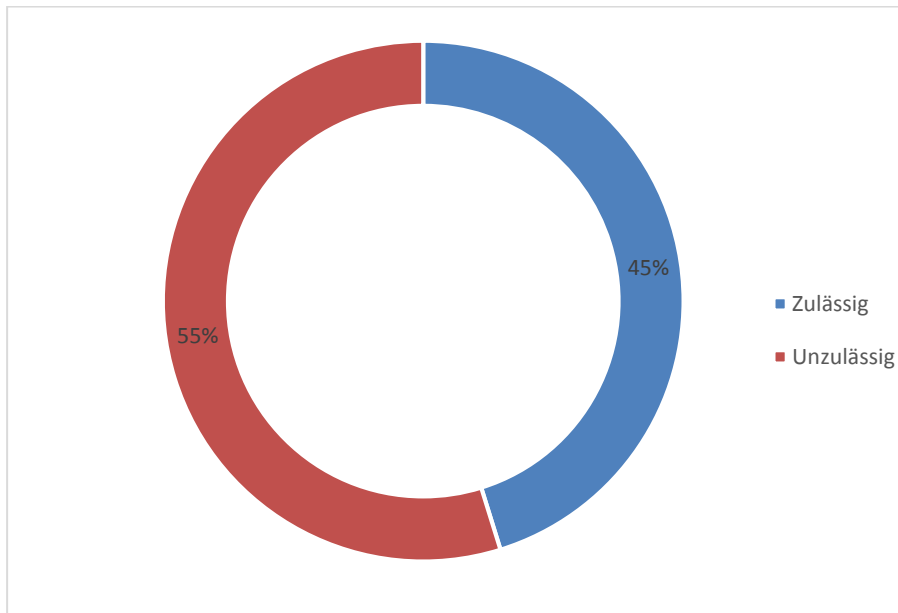
Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen Verbrauchern problematisch erscheint.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

## Einige Zahlen

Die Gesamtzahl der 2018 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 835 Anträge auf Tätigwerden. Auf die Gesamtzahl dieser Anträge gesehen, wurden nur 45 % für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Aufforderungen pro Beschwerde an die betreffenden Akteure. Die anderen 55 % waren weiterhin noch nicht zulässig, nicht zulässig oder mussten direkt für unbegründet erklärt werden.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER IN 2018 EINGEREICHTEN BESCHWERDEN



Des Weiteren wird die Beschwerde zu Beginn des Mediationsverfahrens durch den Sachbearbeitenden als begründet, teilweise begründet oder nicht begründet eingestuft. In diesem Kontext muss klargestellt werden, dass es sich bei den als nicht begründet erfassten Beschwerden um komplexe Situationen handelt, bei denen schlussendlich keine spezifischen Korrekturen nötig waren, oder die keinen Verstoß bei einem betreffenden Akteur ans Licht gebracht haben, aber nichts desto weniger Nachforschungen und genaue Erklärungen verlangten, damit der Kunde die aufgetretene Situation uneingeschränkt verstehen und möglichst auch akzeptieren kann.

DIAGRAMM 4 BEGRÜNDUNG DER „TYPISCHEN“ BESCHWERDEN

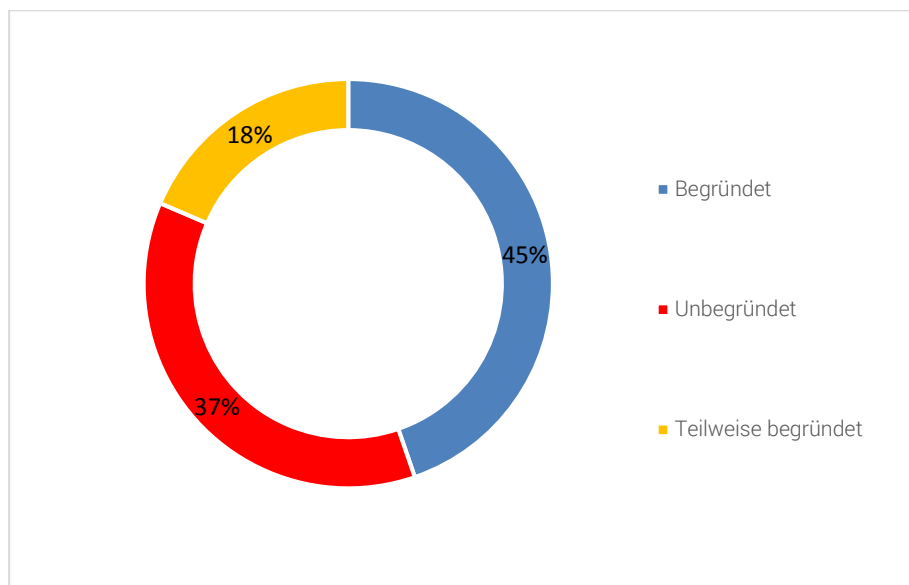
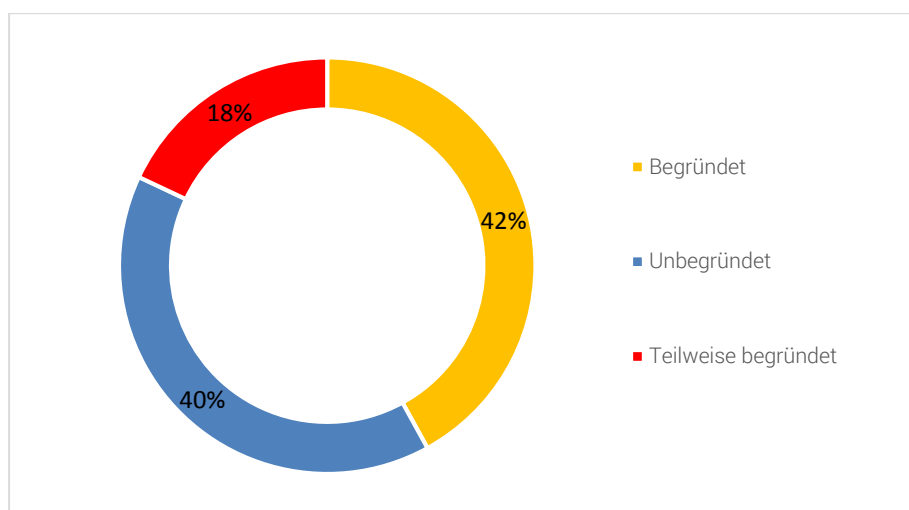


DIAGRAMM 5 BEGRÜNDUNG DER „DRINGENDEN“ BESCHWERDEN



## 3.2. Kategorien der Beschwerden und der Fragen

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 Klassifizierung<sup>6</sup> kompatibel ist, die auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission verabschiedet wurde<sup>7</sup>. Diese mit den europäischen Normen kompatible Klassifizierung ermöglicht es dem SRME, problemlos den Reporting-Anforderungen für die europäischen Einrichtungen zu entsprechen. Es folgt eine Auflistung dieser Kategorien:

<sup>6</sup> GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

<sup>7</sup> Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572



- 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 usw.);
- Kosten des Verteilernetzes;
- Verschiedenes.

In Bezug auf die **Beschwerden** können die am häufigsten beobachteten Themen wie folgt unterschieden werden:

- Zählerstand;
- Nichtzahlung/Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers;
- technische Fragen;
- Rolle der VNB bezüglich Fotovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.);
- Kosten des Verteilernetzes.
- geschützte Kunden;
- Umzüge;
- ...

In Bezug auf die **schriftlichen Anfragen** können die am häufigsten beobachteten Themen wie folgt unterschieden werden:

- Kosten des Verteilernetzes.
- Verschiedenes;
- technische Fragen;
- Rolle der VNB hinsichtlich der Photovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.).

Wie bereits oben angegeben, war das Jahr 2018 insbesondere durch das Auftreten zahlreicher Fragen im Zusammenhang mit der Insolvenz von BELPOWER und vor allem den Schwierigkeiten geprägt, die dieser vorausgegangen waren, sowie der freiwilligen Einstellung der Versorgung durch bestimmte Versorger (ENOVOS, ZENO, COMFORT ENERGY). Diese Ereignisse haben auch zu einer Zunahme der Zahl von Fragen geführt, die in der „Vertrags“-Kategorie erfasst wurden. Darum dreht es sich auch bei Fragen in Bezug auf die jährliche Gebühr/Vertragsgebühr, den Ökostrombeitrag, den Tarifsimulator und die diversen auf dem Markt existierenden Vertragsbedingungen.

Der SRME muss auch klarstellen, dass die Fragen zu den Kosten des Verteilernetzes oft Beschwerden ähneln, diese aber dennoch kein Tätigwerden vonseiten eines Netzbetreibers und/oder des Versorgers erfordern. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Fazit: Beim Großteil der in der Kategorie Verteilertarife erfassten Anfragen handelt es sich um „unbegründete“ Beschwerden.

Diese Kategorien werden weiter unten im Bericht in den entsprechenden Kapiteln näher erläutert.

## Einige Zahlen

DIAGRAMM 6 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IN 2018

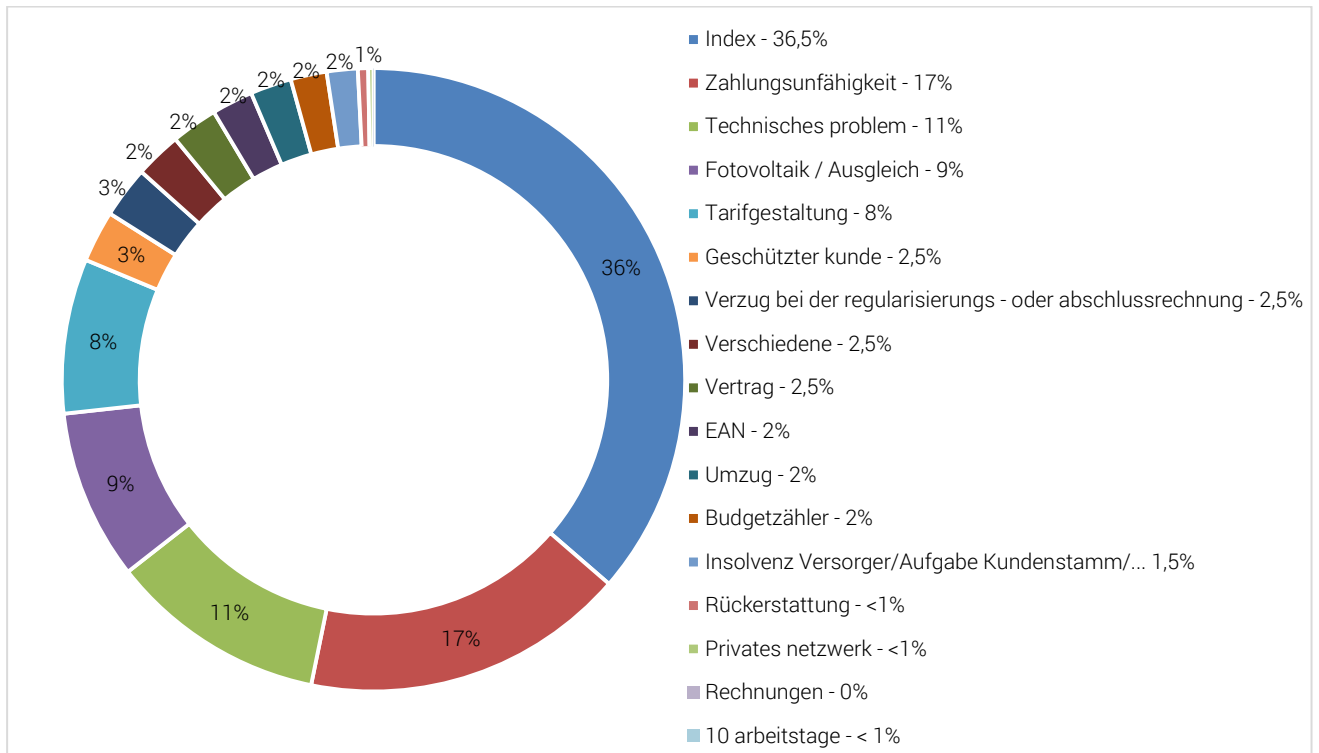


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON BESCHWERDEN SEIT 2015

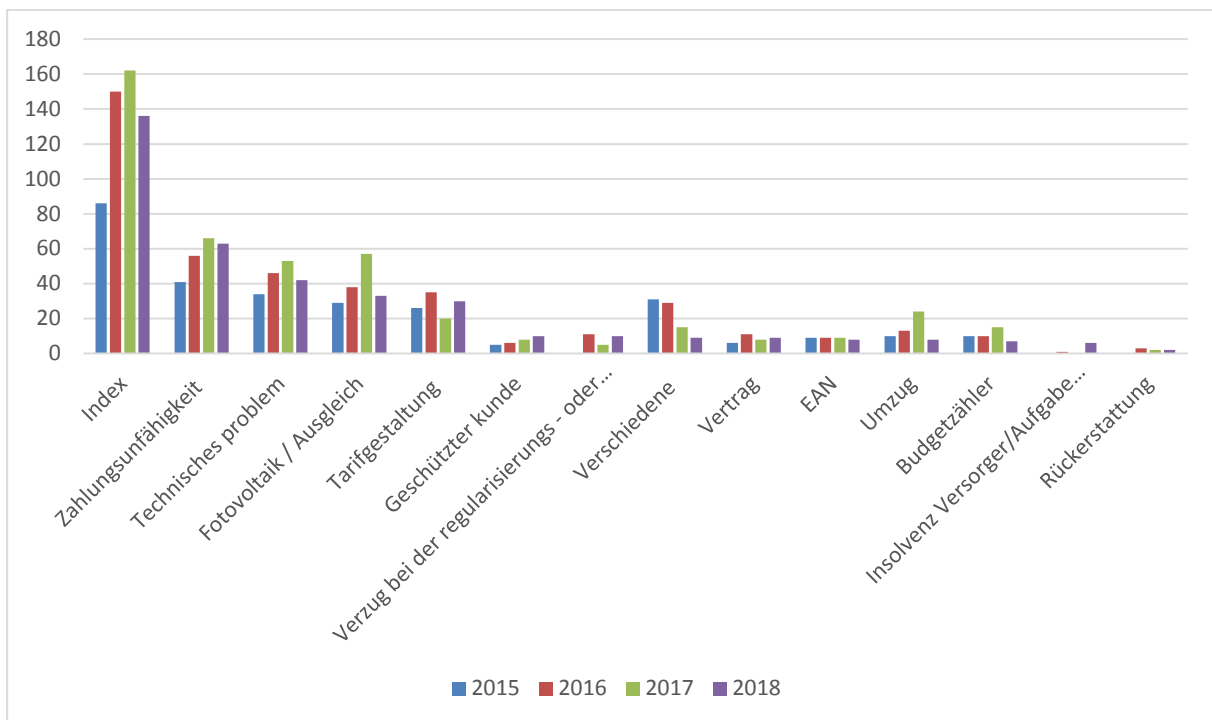


DIAGRAMM 8 VERTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2018

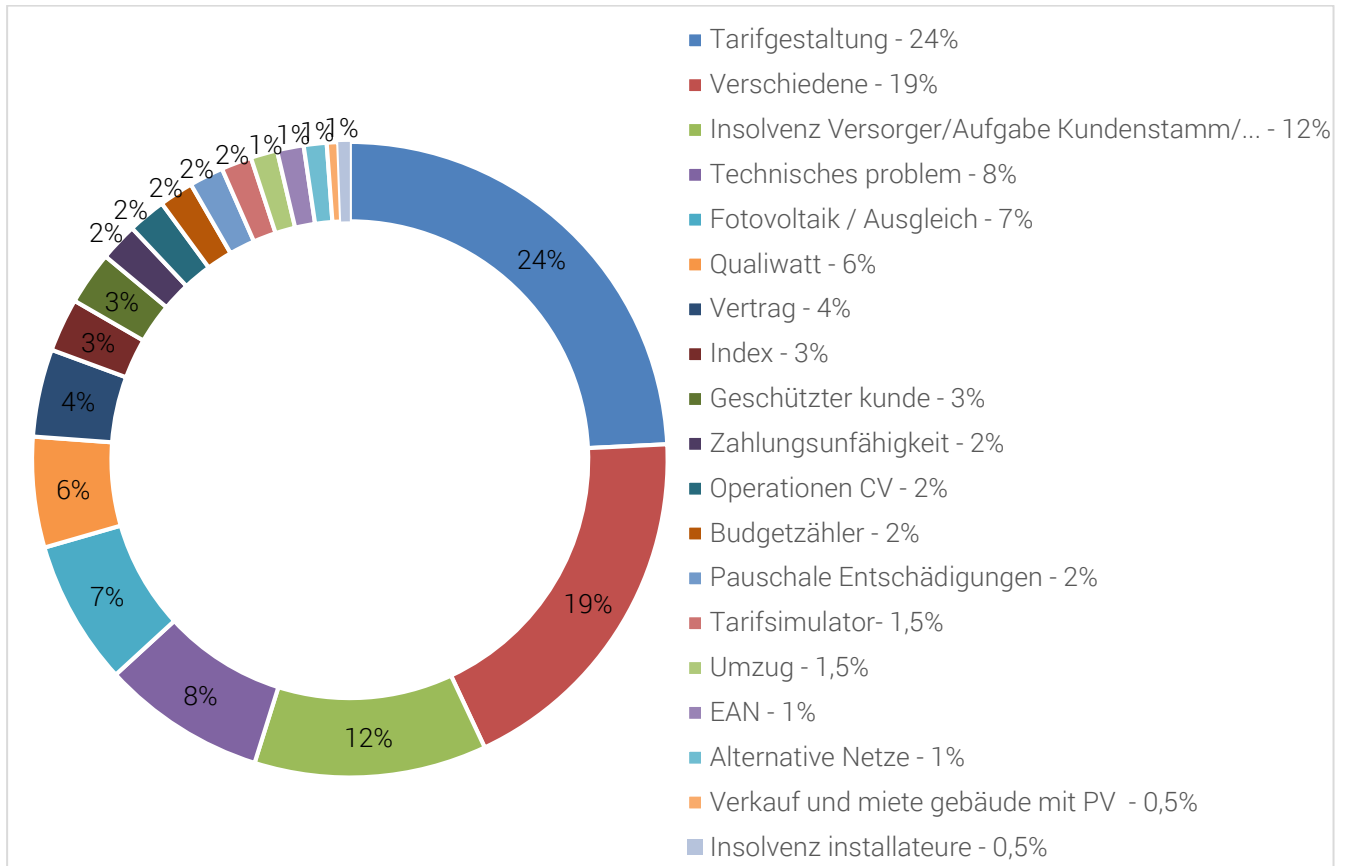
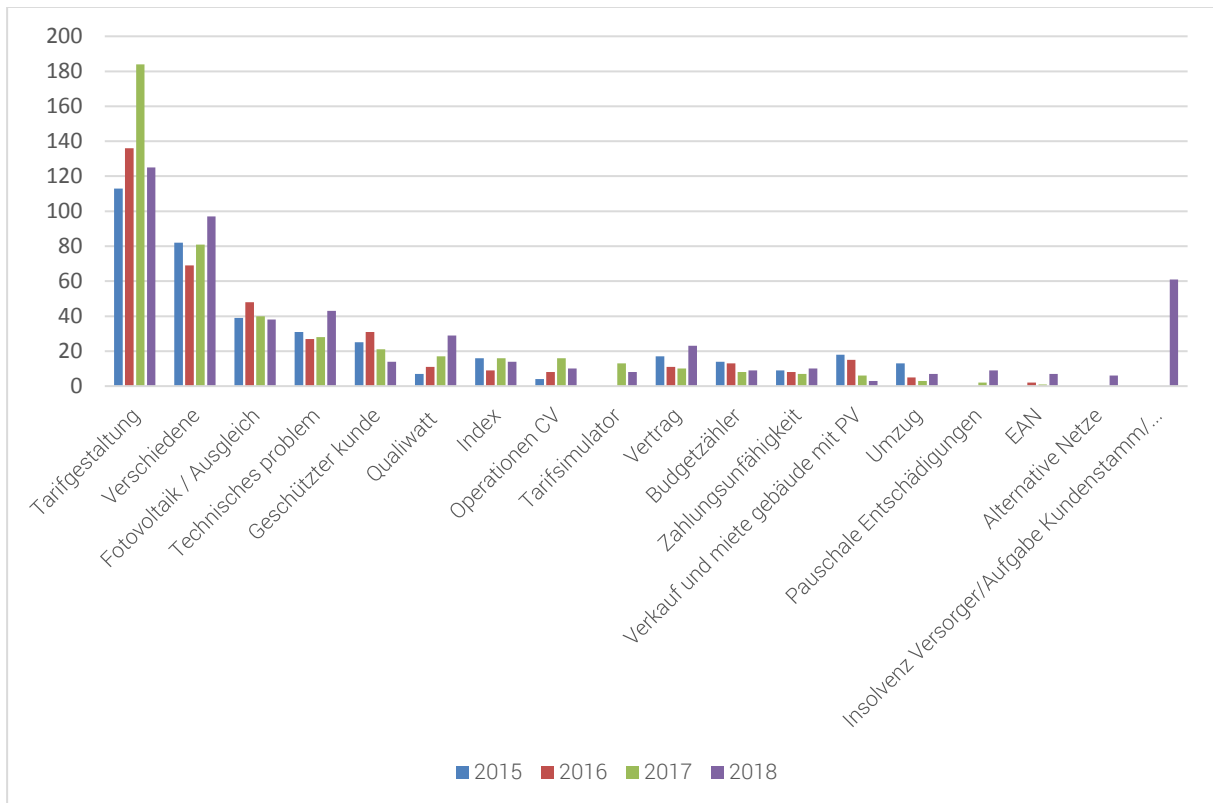


DIAGRAMM 9 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN VON SCHRIFTLICHEN FRAGEN SEIT 2015



### 3.2.1. Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen

#### a) Beispiel

Herr Charles erhält seine Abrechnung und ist verwundert über den unüblich hohen Betrag, den sein Energieversorger von ihm fordert. Er ficht die erwähnte Rechnung schriftlich bei diesem an. Nach über drei Wochen hat er jedoch noch immer keine detaillierte Antwort auf seine schriftliche Anfrage erhalten - mit Ausnahme einer einfachen Empfangsbestätigung.

In diesem Zusammenhang fordert der SRME den betreffenden Energieversorger auf, die Anfrage seines Kunden weiterzuverfolgen und ihm eine Kopie der eingebrachten Antwort zu übermitteln. Andererseits erfasst der SRME das Grundproblem, indem er Informationen anfordert, die eine Analyse des Dossiers sowie gegebenenfalls eine Anforderung eventueller Korrekturen ermöglichen.

#### b) Zahlen und Kommentare

Im Laufe des Jahres 2018 ging kein einziges Dossier ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Da die meisten der beim SRME eingebrachten Beschwerden ihren Ursprung bei den Aktivitäten der Verteilnetzbetreiber haben, betrifft die Eingabe der Beschwerdekategorie beim SRME eher das ursprüngliche Problem, welches vor allem als Streitfall beurteilt wird.

#### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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 etc.), 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 dieser Beschwerde bzw. dem Antrag zugrunde liegende Gegenstand (Ablesefehler, Umzugsproblem usw.) verdeckt wird, es aber aufgrund der Schwere dieses Beschwerdegrunds (das Fehlen einer Antwort wird von den Beschwerdeführern als besonders schlecht eingestuft und stellt eine tatsächliche Ordnungswidrigkeit dar) erforderlich schien, 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 Geldstrafen belegt. Diese Maßnahme hat ganz offenbar Früchte getragen, da die Zahlen bezüglich dieser Beschwerdekategorie Jahr für Jahr zurückgegangen sind. 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.

### 3.2.2. Technische Probleme

#### a) Beispiel

Herr Dupont stellt bei seiner Jahreszählerablesung fest, dass sein Zähler am Tagesregister blockiert und dass ein Teil seines Verbrauchs – oder sogar der gesamte Verbrauch – für die Nacht im Register für den Tag erfasst wurde, was für ihn finanziell nachteilig ist. Nachdem er diese Abweichung seinem Netzbetreiber mitgeteilt hatte, zögert dieser einzugreifen, um eine Reparatur oder einen Austausch des Zählers vorzunehmen.

In diesem Fall kontaktiert der SRME den Netzbetreiber, damit der Zähler baldmöglichst repariert wird und der angefochtene Verbrauch realistischer und für den betreffenden Kunden günstiger aufgeteilt wird.

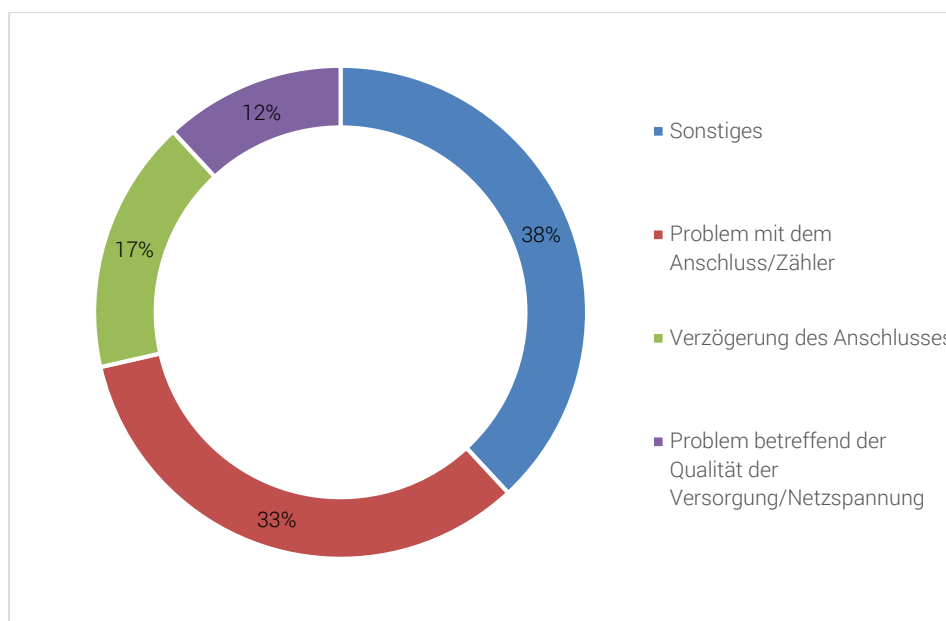
Dafür stützt sich der Netzbetreiber im Allgemeinen auf den Verlauf des früheren Verbrauchs des Beschwerdeführers. Sollten diese nicht bekannt sein (z.B. weil er gerade umgezogen ist), sieht die technische Regelung in diesem Fall vor, dass die Messdaten in einem Überprüfungsprozess durch angemessene Werte auf Grundlage von objektiven und nicht diskriminierenden Kriterien ersetzt werden. Eventuelle Schätzungen, die sich daraus ergeben, müssen auf Folgendem basieren:

1. redundante Messungen;
2. sonstige Messergebnisse, über welche der betreffende Benutzer des Verteilernetzes verfügt;
3. Vergleich mit Daten eines als entsprechend betrachtenden Zeitraums;
4. Als letztes Mittel wird eine Aufteilung von 45 % für den Tag und von 55 % für die Nacht angewendet.

#### b) Zahlen und Kommentare

Technische Probleme stellen einen der häufigsten Gründe für Beschwerden gegenüber dem SRME dar: Sie machen 11% der 2018 bearbeiteten Beschwerden aus (42 Akten). Die Anzahl der in diesem Zusammenhang im Jahr 2018 eingereichten Beschwerden entspricht dem Durchschnitt der Vorjahre. Bei diesen Beschwerden handelt es sich im Allgemeinen um Probleme mit dem Anschluss/Zähler, Verzögerungen beim Anschluss an das Netz und Problemen in Bezug auf die Qualität der Versorgung.

DIAGRAMM 10 VERTEILUNG DER TECHNISCHEN PROBLEME





### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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 diesen<sup>8</sup> festgeschrieben ist.

Zur Erinnerung: Der Netzzähler ist Teil der Messanlage, die dem Netzbetreiber gehört (oder einem Unternehmen, welches mit der Verwaltung betraut wurde). Die ordnungsgemäße Funktion dieses Geräts muss bestimmten Normen entsprechen, damit es auf den Markt gebracht werden kann. Sie unterliegt also der Verantwortung des Netzbetreibers, welcher insbesondere seine Wartung und seinen Austausch im Falle einer festgestellten Überalterung oder Fehlerhaftigkeit sicherstellen muss. Dazu muss der Netzbetreiber auf seine Anlagen zugreifen können.

Die beim SRME bearbeiteten Akten zu „technischen Problemen“ betreffen hauptsächlich eine Fehlfunktion des Zählers. Der Fall eines Zählers, der einen höheren Verbrauch als den realen zählt, bleibt nach wie vor selten.

Andere Ursachen für eine Fehlfunktion wie etwa die Blockierung des Rädchens oder der Fernbedienung (TCC), welche üblicherweise das Wechseln zwischen den Registern für Stunden mit Vollbetrieb und für Randstunden ermöglicht, treten häufiger auf.

Es ist auch möglich, dass der Netzbenutzer beim SRME im weiteren Sinne wegen eines Energieverlusts im Stromnetz ansucht. 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 diesen Fällen ist der Verlust gegenüber dem Zähler „nachgelagert“. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für sämtliche Vorkommnisse „nach dem Zähler“ der Nutzer des Netzes haftet. Ein auf diese Art und Weise entstandener Mehrverbrauch geht deshalb zu seinen Lasten. Um solche Verluste aufzuspüren, ist es empfehlenswert, sich an einen Elektriker zu wenden, der die Anlage prüft. Ist hingegen der Zähler defekt, obliegt die Haftung hierfür aus den vorstehend angegebenen Gründen dem Netzbetreiber. Die Überprüfung des Zählers muss durch eine hierfür zugelassene Organisation oder Dienststelle erfolgen. Die Kosten für die Überprüfung (Eichung genannt) gehen zulasten des Privatkunden, wenn keine Anomalie festgestellt wurde.

Bei dem Dienst wird auch durch Netzbenutzer angesucht, welche zu einem beliebigen Zeitpunkt auf Schwierigkeiten bezüglich der Möglichkeit zur Einspeisung der überschüssigen Produktion ihrer Fotovoltaikmodule in das Netz stoßen. Es kommt vor, dass das Netz, an welche diese angeschlossen sind, eine Verstärkung oder zusätzliche Anlagen benötigt, um die höchsten Werte bei der Einspeisung verarbeiten zu können.

Streitfälle aufgrund technischer Probleme im Zusammenhang mit der Zählvorrichtung werden häufig durch die Überprüfung der Messdaten in Übereinstimmung mit der technischen Bestimmung abgeschlossen, welche vorsieht, dass jegliche Berichtigung von Mess- und Rechnungsdaten maximal für zwei Jahre rückwirkend möglich ist, aber vorbehaltlich eines Falles von Vorsatz.

Abschließend kann festgestellt werden: Die beim SRME bearbeiteten Akten zu „technischen Problemen“ betreffen auch Verzögerungen beim Anschluss an das Verteilnetz. Im Übrigen ist eine pauschale Entschädigung für diese Fälle vorgesehen. (Genauerer weiter unten bei Punkt 4.3.4 Nichteinhaltung der Anschlussfrist und 4.5 Beschwerden in Bezug auf Entschädigungen.)

---

<sup>8</sup> 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

### 3.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

#### a) Beispiel

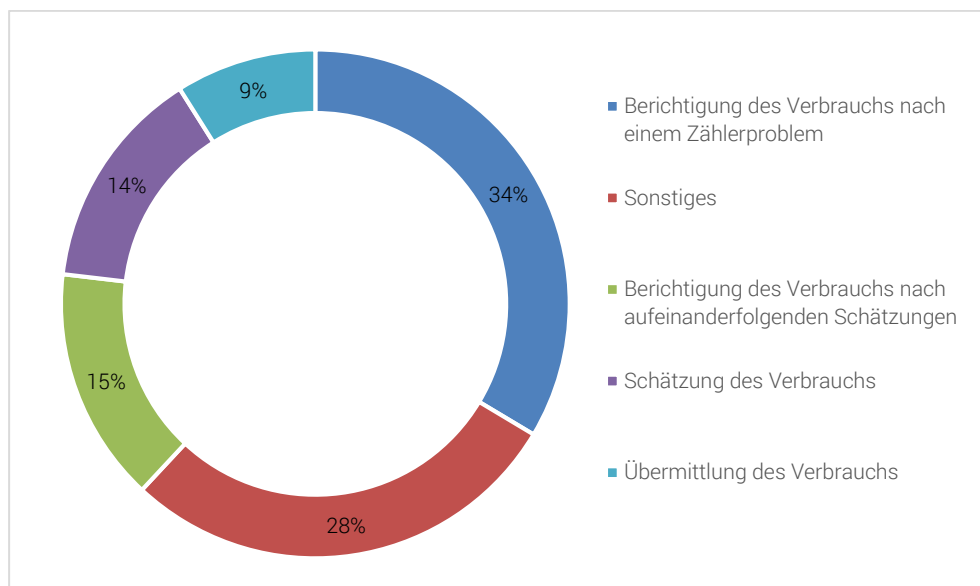
Frau Marlière erhält eine Korrekturrechnung bezüglich einer Abrechnung, welche einige Monate zuvor erstellt wurde. Sie versteht nicht, aus welchem Grund ihr Energieversorger von ihr nun einen Betrag in der Höhe von 450 EUR fordert, obwohl er ihr zuvor 120 EUR für denselben Verbrauchszeitraum rückerstattet hatte. Bei einem Kontakt mit ihrem Versorger antwortet ihr der Kundendienst, dass diese neue Rechnung auf eine Richtigstellung des Verbrauchs folgt, welche durch ihren Verteilnetzbetreiber eingeleitet wurde - ohne zusätzliche Erklärungen.

Das Eingreifen des SRME zielt auf die Überprüfung der Historie der Verbrauchsdaten des betroffenen Verbrauchers ab. Ein weiteres Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass die durch den VNB vorgenommenen Richtigstellungen damit übereinstimmen, was die technische Regelung für die Verwaltung der Verteilnetze in diesem Bereich vorsieht. Im Falle eines festgestellten Fehlers wird eine neue Richtigstellung beim VNB und beim Versorger angefordert. Im gegenteiligen Fall erhält der Antragsteller ausführliche Erklärungen, um die vorhandene Situation besser nachzuvollziehen.

#### b) Zahlen und Kommentare

Probleme mit dem Zählerstand machen den größten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. 2018 betrafen 36,5 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich (136 Dossiers). Es sollte daran erinnert werden, dass die Dossiers betreffend die Photovoltaik (vgl. 3.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 9 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und ebenso Widersprüche gegen Zählerstände betreffen (2/3 dieser Beschwerden im Jahr 2018). Streitfälle bezüglich der Verbrauchsdaten machen den größten Teil der Interventionen des SRME gegenüber den VNB und den Energieversorgern aus.

DIAGRAMM 11 VERTEILUNG DER PROBLEME MIT DEN VERBRAUCHSDATEN



### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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 am Stromanschluss.

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

Probleme bei der Verbrauchsschätzung durch den Netzbetreiber treten im Allgemeinen bei einem Wechsel des Bewohners auf. Das folgende Beispiel verdeutlicht die Gefahr, mit der man dabei konfrontiert ist. Der Verbrauch in einer Wohnung, die jahrelang von einer Familie mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern bewohnt war, ist zwangsläufig höher als derjenige einer Einzelperson. Soll der Netzbetreiber jedoch den Verbrauch des neuen Bewohners schätzen, verwendet er die Parameter des Vierpersonenhaushaltes, da er nicht über einen Ablesewert verfügt. Der neue Bewohner wird für gewöhnlich diesen Verbrauch anfechten, da er ihm viel zu hoch erscheint. Anzumerken ist außerdem bereits an dieser Stelle, dass die Übermittlung der Zählerstände bei einem Umzug ein Problem darstellt, welches häufig unter föderale Bestimmungen fällt und somit der Kontrolle des SRME entzogen ist (vgl. zu diesem Thema weiter unten Punkt 3.2.5 Problematische Umzüge).

Die Rechtsgrundlage dieser Materie beinhaltet die Mess- und Zählungsordnung in den technischen Regelungen für den Betrieb der Strom- und Gasverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWaPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten 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 diese Frist am Datum des letzten validierten (abgelesenen oder geschätzten) Zählerstandes, der zum Zeitpunkt des Widerspruchs (falls eine Beschwerde des Netzknutzers 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.

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. Dessen ungeachtet, ist darauf hinzuweisen, dass Artikel 2277 des Zivilgesetzbuchs seit 2017 die Situation klärt und präzisiert, dass Energieschulden nach fünf Jahren verjähren.

### 3.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)

#### a) Beispiel

Frau Carpentier schließt ihr Konto bei ihrem Versorger in Folge eines Umzugs. Sie übermittelt die End-Zählerstände und die Abrechnung wird vom Versorger ausgestellt, doch dieser lässt sich bei der Rückerstattung des zu viel bezahlten Betrags Zeit.

Das Eingreifen des SRME besteht in der Überprüfung, ob es einen Saldo zugunsten der Beschwerdeführerin gibt und ob die Rückerstattung nicht bereits innerhalb der vorgeschriebenen Frist durch den Versorger erfolgt ist. Unter diesen Umständen greift der SRME ein, um die Gründe zu überprüfen, die die Verzögerung der Rückzahlung rechtfertigen und überwacht zudem, dass diese innerhalb der kürzestmöglichen Fristen erfolgt.

#### b) Zahlen und Kommentare

2018 hat der SRME zwei Dossiers bearbeitet, was weniger als 1 % der Beschwerden entspricht. Obwohl diese Dossiers im Allgemeinen wenig zahlreich sind, haben sie zur Erstellung von Leitlinien durch die CWaPE beigetragen, insbesondere im Zusammenhang mit Verbrauchern mit einem Budgetzähler. Es wurde festgestellt, dass bestimmte Versorger diesen Kunden nicht immer Rückerstattungen zahlten und dass die dafür vorgebrachten Argumente zudem nicht auf die bei den Beschwerdeführern aufgetretenen Fälle zutrafen.

Die geringe Anzahl von Beschwerden aus diesem Grund lässt sich durch die Tatsache erklären, dass bestimmte Beschwerden zu diesem Thema manchmal in andere Kategorien einbezogen wurden, da sie mit einem anderen Grundproblem in Zusammenhang standen – dazu zählt etwa die Kategorie der Probleme mit dem Zählerstand, Probleme mit einem Budgetzähler oder auch einer Insolvenz (z. B.: BELPOWER).

Wenn etwa die Zählerstände nicht an den Versorger übertragen werden, kann dieser keine Abrechnung (Jahresrechnung oder Rechnung zur Berichtigung) oder Abschlussrechnung versenden. 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.

#### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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)<sup>9</sup>.

Diese Rechnung muss spätestens innerhalb von 60 Tagen ab dem spätestens Datum der Übermittlung von erhaltenen Daten des Netzbetreibers an den Versorger erstellt werden.

Es ist ebenfalls daran zu erinnern, dass die Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Rückerstattung entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Mediationsdienst 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.

### 3.2.5. Problematische Umzüge

#### a) Beispiel

Herr und Frau Fievez ziehen Ende Juni 2018 in ihre neue Wohnung ein, unternehmen jedoch keine Schritte für die Energieübernahme auf ihren Namen bei einem kommerziellen Versorger. Der ehemalige Bewohner dieser Wohnung hat seinerseits seinen Energieversorger über seinen Auszug informiert und seine End-Zählerstände telefonisch durchgegeben. Der Versorger informiert den Netzbetreiber, dass er diese Adresse nicht mehr beliefert. Er bleibt jedoch – gemäß der geltenden Gesetzgebung – für die Dauer eines Monats, bis sich ein neuer Energiekunde meldet, für die Anschlusspunkte zuständig.

Nach Ablauf der Frist und bei Ausbleiben einer Übernahme wird ein Regularisierungsverfahren namens „MOZA“ (Move Out Zonder Afspraak) für diesen Anschlusspunkt eingeleitet. Der Zweck dieses Verfahrens besteht darin, die neuen Bewohner zur baldmöglichsten Behebung ihrer Situation durch Abschließen eines Versorgungsvertrags aufzufordern. Falls das Verfahren fehlschlägt, besteht die Gefahr, dass die Energieversorgung von Herrn und Frau Fievez durch den Netzbetreiber abgeschaltet wird.

Der SRME wird oft in dringenden Fällen dieser Art tätig, da die betroffenen Personen unsere Dienste kontaktieren, wenn der Mitarbeiter vor ihrer Tür steht, um die Abschaltung vorzunehmen, oder wenn der Anschlusspunkt bereits abgeschaltet ist. (Diese Personen werden vom Netzbetreiber in seiner Funktion als Marktvermittler im Allgemeinen an unsere Dienste verwiesen.) Die Rolle des SRME besteht darin, entweder sicherzugehen, dass die Begleichung vom Versorger und Netzbetreiber kurz vor der Abschaltung erfasst werden kann, oder sicherzugehen, dass die Versorgung schnellstmöglich wieder aufgenommen wird. Bei einer Unregelmäßigkeit im Verfahren wird der Beschwerdeführer über die Möglichkeit einer pauschalen Entschädigung bei einer Abschaltung infolge eines verwaltungstechnischen Fehlers informiert. In anderen spezielleren Fällen können die Gebühren für die Wiederaufnahme bisweilen erlassen werden.

#### b) Zahlen und Kommentare

2018 betrafen 8 Beschwerden ausdrücklich diesen Bereich. Das entspricht etwa 2 % aller durch den SRME bearbeiteten Beschwerden.

Zur Erinnerung: Die CWaPE hat sich an der Erstellung eines für alle Versorger einheitlichen Formulars über die Energieübernahme beteiligt. Dieses Dokument ermöglicht die endgültige Hinterlegung von Zählerablesungen für Zähler für Gas und Elektrizität im Moment der Übernahme der Versorgung. Es führt Daten des Kunden an, der die Liegenschaft verlässt sowie jene des Kunden, der in die Liegenschaft einzieht und muss zudem von beiden Parteien gegengezeichnet und an alle Versorger übermittelt werden. Ein Exemplar des [Dokuments zur Energieübernahme](#) steht auf der Internetseite bereit.

Die Schwierigkeit liegt in der Tatsache, dass mehrere Verbraucher und auch Vermittler (Eigentümer, Wohnungs- und Immobiliengesellschaften etc.) sowie mehrere Versorger an diesen Situationen beteiligt sind. Eine mangelnde Synergie zwischen den verschiedenen durch jeden dieser Akteure durchzuführenden Schritten (*Switch*-Daten und/oder die Stände stimmen nicht überein, die Energieübernahmen werden nicht genutzt oder nicht systematisch durch die Versorger/VNB bearbeitet etc.) ist häufig festzustellen. Zudem könnten die wallonischen Regelungen genauer sein, um das Verfahren für Umzüge besser zu umrahmen und es effizienter zu machen.

---

<sup>9</sup> Artikel 7§3 des Erlasses der Wallonischen Regierung über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt (EWR VöD vom 30. März 2006)



### c) **Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen**

Bei Umzügen ist die Zuständigkeit laut Gesetz aufgeteilt zwischen den föderalen (Verbraucherschutzgesetz) 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, ist ein Regulierungsverfahren<sup>10</sup> vorgesehen.

### d) **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.

Liegen dem Netzbetreiber keine Informationen über den Versorger vor, der an der betreffenden Anschrift „übernehmen“ soll, sendet er dem Bewohner ein Schreiben, in welchem er ihn auffordert, entweder seinen eigenen Versorger von seinem Auszug von dieser Anschrift in Kenntnis zu setzen, oder, wenn er nicht über einen Vertrag verfügt, einen solchen abzuschließen.

Nach Ablauf einer Frist von zehn Kalendertagen 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 innerhalb von 15 Arbeitstagen vor Ort.

Trifft er den Bewohner an, legt der Versorger ihm ein Regularisierungsformular vor, in welchem ihm mehrere Lösungen vorgeschlagen werden, um einen gültigen Vertrag für den entnommenen Strom zu abzuschließen. 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 Arbeitstagen einen Termin zwecks Vornahme der Regularisierung zu vereinbaren.

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

---

<sup>10</sup>Ministerialerlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist (MOZA)

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 Kunden und seinem Versorger und/oder 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.

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 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

### 3.2.6. Geschützte Kunden

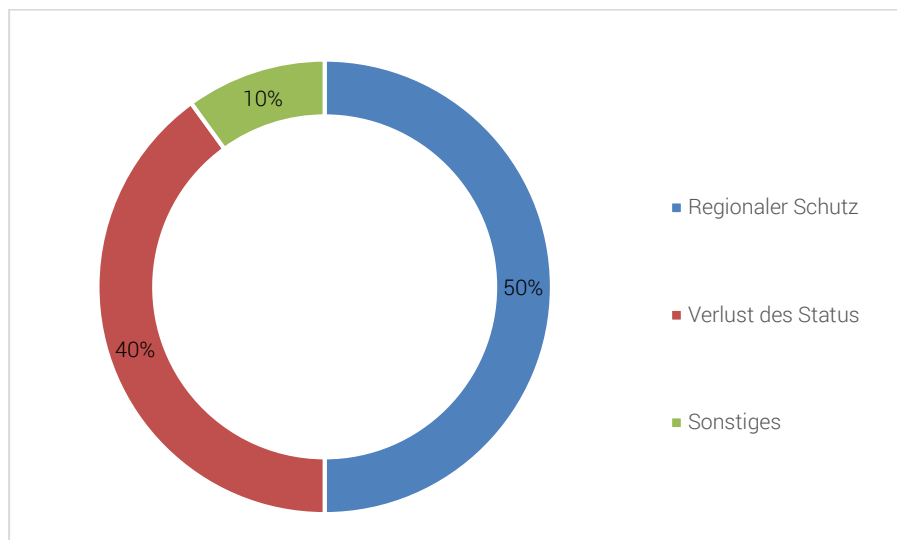
#### a) Beispiel

Frau Pâques, welche den Status einer geschützten Kundin im regionalen Sinne hat, kontaktiert den SRME wegen einer ausgebliebenen automatischen Übertragung ihrer Gas- und Stromversorgung an ihren Netzbetreiber als sozialen Versorger aufgrund des Inkrafttretens von Sozialmaßnahmen, die von der Regierung in Bezug auf den (regional) geschützten Kunden im Jahre 2014 für Strom und 2015 für Gas ergriffen wurden. Infolgedessen konnte sie die Anwendung des Sozialtarifs nicht in Anspruch nehmen, wie es die geltende Gesetzgebung vorsieht, weshalb ihr von ihrem Versorger der kommerzielle Tarif für ihren Jahresverbrauch in Rechnung gestellt wird.

Ziel des Tätigwerdens des SRME ist insbesondere zu prüfen, ob der kommerzielle Versorger zu jener Zeit von Frau Pâques' Status als geschützter Kundin wusste, die Übertragungsdaten in Erfahrung zu bringen und schließlich sicherzugehen, dass die vom Versorger erstellte Rechnung korrekt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wacht der SRME darüber, dass Frau Pâques' Rechnung auf Basis des Sozialtarifs vom betreffenden Versorger korrigiert wird.

#### b) Zahlen und Kommentare

2018 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde gering geblieben. Der SRME hat zehn Dossiers bearbeitet, was knapp 3 % der zulässigen Beschwerden entspricht. Beim SRME ist dieselbe Anzahl schriftlicher Anfragen mit diesem Gegenstand eingegangen.



### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Die föderalen und wallonischen Behörden haben Kriterien festgelegt, um es bestimmten Personenkategorien, die als schutzbedürftig angesehen werden, zu ermöglichen, den Status eines „geschützten Kunden“<sup>11</sup> zu beanspruchen.

Dieser Status ermöglicht es 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<sup>12</sup> versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

Es 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.

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

- der kostenlose Einbau eines Gas- und/oder Strombudgetzählers, wenn der geschützte Kunde von seinem Versorger zum Nichtzahler erklärt wurde;
- der Bezug einer garantierten Mindestlieferung Menge 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.

<sup>11</sup> Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes

<sup>12</sup> Als sozialer Versorger

### 3.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

#### a) Beispiel

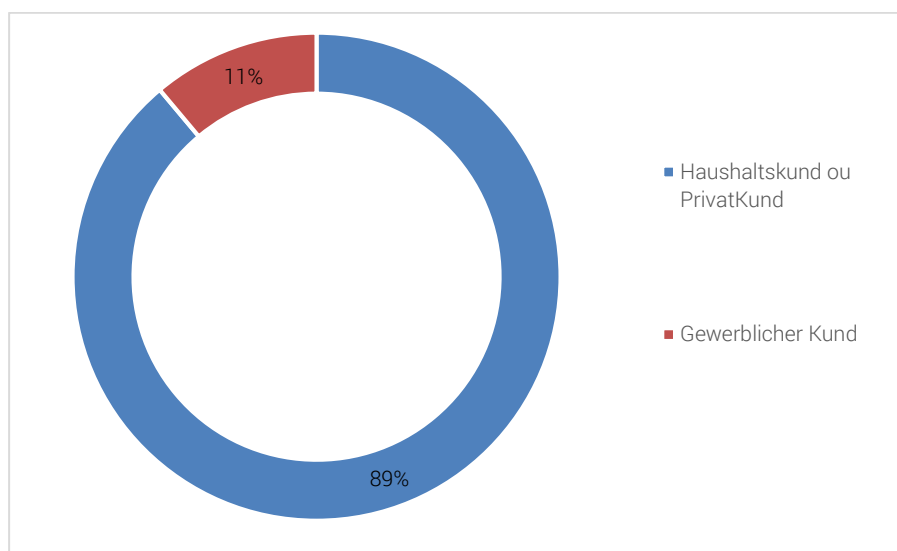
Frau Henri wendet sich dringlich an den SRME, um mitzuteilen, dass heute Morgen ein Mitarbeiter bei ihr gewesen sei, um ihre Stromversorgung abzuschalten, obwohl sie ihre Schulden bei ihrem Versorger vor mehreren Wochen beglichen habe und dieser zugesichert habe, gegenüber dem Netzbetreiber die notwendigen Schritte zu unternehmen, um das laufende Verfahren einzustellen. Die Abschaltung sei noch nicht durchgeführt worden, doch der Mitarbeiter werde am Nachmittag wiederkommen, sofern die Dienste des VNB nichts Gegenteiliges festlegen würden.

Angesichts der Dringlichkeit der Situation zielen die Schritten des SRME in erster Linie darauf ab, den Versorger zu bitten, die Aufrechterhaltung des Status der sich in Zahlungsverzug befindenden Kundin zu begründen und zweitens die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers und dessen Konformität mit der für den Energiebereich geltenden wallonischen Gesetzgebung sowohl beim Versorger als auch beim Netzbetreiber zu überprüfen. Sollte es zutreffen, dass Frau Henri ihre Schulden bei ihrem Versorger beglichen hat, zielt dieses Tätigwerden somit darauf ab, eine Aufhebung des Antrags auf Einbau eines Budgetzählers oder aber der Abschaltung der Stromversorgung zu erwirken.

#### b) Zahlen und Kommentare

2018 bleibt die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit etwa 17 % der bearbeiteten Fälle der zweitwichtigste Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME. Anzumerken ist, dass 62 % dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die Sperrung drohte. Es sei darauf hingewiesen, dass 11 % der im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung eingereichten Beschwerden von Nicht-Privatkunden (Geschäftsinhaber, KMUs...) kamen. In diesen Fällen handelt es sich nicht um ein Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers, sondern um eine Kündigung des Vertrags durch den Versorger.

DIAGRAMM 13 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF NICHTZAHLUNG PRO KUNDENART



## c) **Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen**

Es gibt drei Hauptursachen, die zu einer Einstufung des Kunden als Nichtzahler führen. Erstens handelt es sich um eine eindeutige und einfache Nichtzahlung wegen Anfechtung der Rechnung.

Es wenden sich viele Antragsteller an ihren Versorger, um eine Rechnung anzufechten, und beschließen, wenn sie keine Antwort von ihrem Versorger auf die vorgebrachten Beschwerdegünde erhalten oder mit den Erklärungen des Versorgers und/oder des Netzbetreibers unzufrieden sind, die Zahlung ihrer Rechnung(en) auszusetzen. Ein solches Verhalten mag auf den ersten Blick zwar verständlich erscheinen, hat aber unangenehme Folgen. Wir unterstreichen, dass weder die Anfechtung einer Rechnung noch die Befassung des SRME zu einer sofortigen oder automatischen Aussetzung der Verpflichtung zur Zahlung des geforderten Betrages führt. Im Energiebereich gilt: Die Zahlung einer angefochtenen Rechnung bedeutet nicht, 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 den wallonischen Bestimmungen für den Energiebereich vorgesehenen Entschädigungsverfahrens (s. Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

Der zweite Fall ist die Nichtbezahlung von ausgestellten Rechnungen, wenn diese Zwischenrechnungen, Abrechnungen auf Grundlage von Zählern oder auch die Einhaltung des Zahlungsplans betreffen.

Der dritte Grund ergibt sich aufgrund dessen, dass Personen ihre Zwischenrechnung zahlen, ohne die strukturierte Mitteilung auf dem Überweisungsformular der Rechnung zu übernehmen, welche dafür unverzichtbar ist, dass der bezahlte Betrag von der entsprechenden offenen Rechnung abgezogen wird. 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 - wie zum Beispiel seine Kundennummer. Folglich kann die Zuordnung der Zahlungen nicht automatisch erfolgen und deshalb länger dauern, da sie manuell erfolgen muss, was mit Gebühren für Erinnerungsschreiben für vom Kunden bereits bezahlte Rechnungen verbunden ist. Es kommt auch vor, dass die dem Versorger bezahlten Beträge dem Absender zurückgezahlt werden, weil die fehlende Kommunikation über die Überweisung die Zuordnung zu einem Kundenkonto unmöglich macht. 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.

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.

## **Gesetzlicher Rahmen**

### ***Haushaltskunden***

Die Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Elektrizitäts- und Gasmarkt bilden die Grundlage für die Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ und die Folgen dieser Einstufung für Privatkunden. Der SRME 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 einerseits 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 dies Gegenstand eines Entschädigungsantrages seitens des Beschwerdeführers auf der Grundlage der geltenden wallonischen Bestimmungen sein kann (vgl. Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

Kann diese Einstufung durch den Versorger nicht gerechtfertigt werden, achtet der SRME darauf, dass dieser die erforderlichen Maßnahmen zur Beendigung 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). Zahlt dieser 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. Nach Ablauf dieser Frist ist der Versorger nicht mehr verpflichtet, den Antrag auf Anbringung eines Budgetzählers zu annullieren. Falls jedoch die Situation des Kunden geregelt wird und dieser den entsprechenden Antrag stellt, kann der Versorger jederzeit das laufende Verfahren beim Netzbetreiber aussetzen.

Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel der Betrag, der bei dem Versorger, der das Verfahren eingeleitet hat, offen ist, nicht getilgt wird. Dieser muss z. B. durch einen vom Versorger gewährten angemessenen Zahlungsplan getilgt werden.

Wir weisen darauf hin, dass durch den Einbau eines Budgetzählers die Aussetzung der Strom- oder Gasversorgung verhindert werden soll. Diese Lösung wird von einem Teil der Verbraucher in Unkenntnis häufig als eine Strafmaßnahme betrachtet. Der Budgetzähler ist jedoch ein Instrument, welches unter anderem dazu dient, dem Haushaltskunden, der Schwierigkeiten hat, seine Energieausgaben zu budgetieren, zu helfen<sup>13</sup>.

Es sei darauf hingewiesen, dass die Veränderungen, die 2019 stattgefunden haben, im nächsten jährlichen Sonderbericht des SRME näher thematisiert werden.

---

<sup>13</sup> Vgl. Studie zur Bewertung der Budgetzähler-Politik.

## *Gewerbliche Kunden*

In den wallonischen gesetzlichen Bestimmungen ist keine besondere Regel zum Schutz von säumigen gewerblichen Kunden vorgesehen. Die Sperrung der Versorgung eines KMU oder einer VoG 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.

### 3.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

#### a) Beispiel

Herr Mercier hat die Anbieter für seine beiden Anschlüsse zur Energieversorgung gewechselt, hat jedoch nur seine Endabrechnung für Gas erhalten. Folglich erhielt er auch weiterhin ausgestellte Anzahlungsrechnungen für Strom von seinem früheren Versorger, obwohl er auch bereits Rechnungen vom neuen Versorger erhielt.

Das Eingreifen des SRME ermöglichte es festzustellen, dass der Fehler im (fehlerhaften) IT-System des Versorgers lag, welches aufgrund fehlender erhaltener Messdaten nicht in der Lage war, die Endabrechnung zu erstellen. Sobald die Situation geklärt war, regelte der Versorger die Situation des Antragstellers und annullierte die in Rechnung gestellten Mahngebühren für die unbegründete Rechnung.

#### b) Zahlen und Kommentare

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

Im Jahr 2018 hat der SRME zehn Beschwerden bezüglich einer verzögerten Ausstellung der Regularisierungs- oder Abschlussrechnung erfasst. Der SRME stellt einen Anstieg der Zahl an Beschwerden im Vergleich zum Jahr 2017 fest, in dem nur fünf Dossiers erfasst wurden. Diese gestiegene Anzahl ist insbesondere auf die Geschäftsaufgabe mehrerer Versorger in der Wallonischen Region im Laufe des Jahres 2018 zurückzuführen.

#### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Die wallonischen gesetzlichen Bestimmungen sehen 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.

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 Bestimmungen 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.

### 3.2.9. 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 einen EAN-Code.

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.

#### a) Beispiel

Herr Léon wohnt in einer Wohnung im Erdgeschoss seines Gebäudes. Beim Erhalt seiner Regularisierungsrechnung bemerkt er, dass sich sein Verbrauch erheblich erhöht hat. Er nimmt Kontakt mit seinem Versorger auf, um Erklärungen zu dieser Erhöhung zu erhalten. Es stellt sich heraus, dass Herrn Léons EAN-Code mit dem EAN-Code seiner Nachbarin, die in der ersten Etage desselben Gebäudes wohnt, verwechselt wurde. Herr Léon wurde also die durch seine Nachbarin verbrauchte Energie berechnet und umgekehrt.

In dieser Situation überprüft der SRME, ob die EAN-Codes den einzelnen Nutzern des Netzes korrekt zugeteilt wurden. Der Dienst übernimmt es auch, nachzuprüfen, ob die jedem Verteilnetzbenutzer berechneten Verbrauchsmengen berechtigt sind und zum EAN-Code der betreffenden Verteilnetzbenutzer passen.

#### b) Zahlen und Kommentare

2018 sind beim SRME acht Beschwerden mit diesem Problem eingegangen, von denen ein Drittel dringlich bearbeitet wurde. Der SRME stellt 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.

#### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

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



## 3.2.10. Rechnungen und Verträge

### a) Beispiel

Herr Dumont möchte seinen Energieversorger wechseln. Der neue Versorger möchte jedoch aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten, welche Herr Dumont hatte, als er noch bei seinem alten Versorger war, keinen neuen Versorgungsvertrag mit ihm abschließen.

Der SRME interveniert bei jedem der betreffenden Akteure (Versorger, VNB und Verteilnetzbewerber), um zu überprüfen, ob dem Antragsteller ordnungsgemäß ein Versorgungsvertrag angeboten wird. Der SRME kümmert sich gegebenenfalls darum, die Akteure an ihre Rechte und Pflichten zu erinnern, die sich aus den im Energiebereich geltenden wallonischen Bestimmungen ergeben.

### b) Zahlen und Kommentare

Im Rahmen der Tätigkeit des SRME war festzustellen, dass manche Beschwerdeführer einen eventuellen Verstoß gegen diese Bestimmungen beanstanden. 2018 hat der Dienst 9 zulässige Beschwerden betreffend ein Problem mit einem Versorgungsvertrag erhalten, von denen 2 gemäß dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden. Festzuhalten ist, dass 23 schriftliche Anfragen für diese Kategorie erfasst wurden, die mit der Einstellung der Versorgungstätigkeiten mehrerer Versorger in der Wallonischen Region (BELPOWER, ZENO usw.) in Zusammenhang standen.

Diese Beschwerdekategorie stellt sich auch häufig als Nebenschauplatz eines anderen Problems heraus, das im selben Dossier angesprochen wird. Dieses Dossier wird daher in die vorrangige Kategorie aufgenommen.

Schließlich ist noch zu betonen, dass die Beschwerden dieser Art entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Föderalen Mediationsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden.

### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Gemäß der wallonischen gesetzlichen Bestimmungen müssen verschiedene Angaben 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. angeben.

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 einem Monat wahren, wenn sie einen unbefristeten Vertrag kündigen oder sich der stillschweigenden Verlängerung eines befristeten Vertrags von Haushaltskunden widersetzen möchten.

### 3.2.11. 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“*<sup>14</sup>.

#### a) Beispiel

Frau André verfügt über eine Anlage mit Fotovoltaikmodulen. Ihre jährliche Zählerstandsablesung wird immer im Oktober durchgeführt. Bei Erhalt ihrer Rechnung für 2016-2017 stellte Frau André jedoch fest, dass es drei Zählerablesungen gab: eine im Oktober 2016, eine im Juni 2017 und eine im Oktober 2017. Sie widerspricht der Tatsache, dass ihre Jahresrechnung durch die Zwischen-Zählerablesung (im Juni 2017) auf zwei Perioden aufgeteilt wurden - nach ihrem Antrag auf Wechsel vom Doppel- zum Einfachtarif. Dieser Antrag auf technisches Eingreifen erfolgte auf Initiative von Frau André bei ihrem Verteilnetzbetreiber. Als Folge dieser Aufteilung der Abrechnungsperiode konnte Frau André die in das Netz eingespeiste Energie nicht zur Gänze nutzen.

Der SRME interveniert unter diesen Umständen, um die Berechtigung der Berücksichtigung des Zwischenzählers bei der Abrechnung zu überprüfen - gemäß den im Energiebereich geltenden wallonischen Bestimmungen.

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

Bei Beschwerden zum oben beschriebenen Ausgleichsverfahren achtet der SRME darauf, dass dieses Ausgleichsverfahren auch tatsächlich durchgeführt wurde. Hierzu analysiert er insbesondere die Daten der relevanten Ereignisse (Inbetriebnahme, Veränderung, jährliche Ablesung, Versorgerwechsel usw.) sowie die diesbezüglichen Zählerstände.

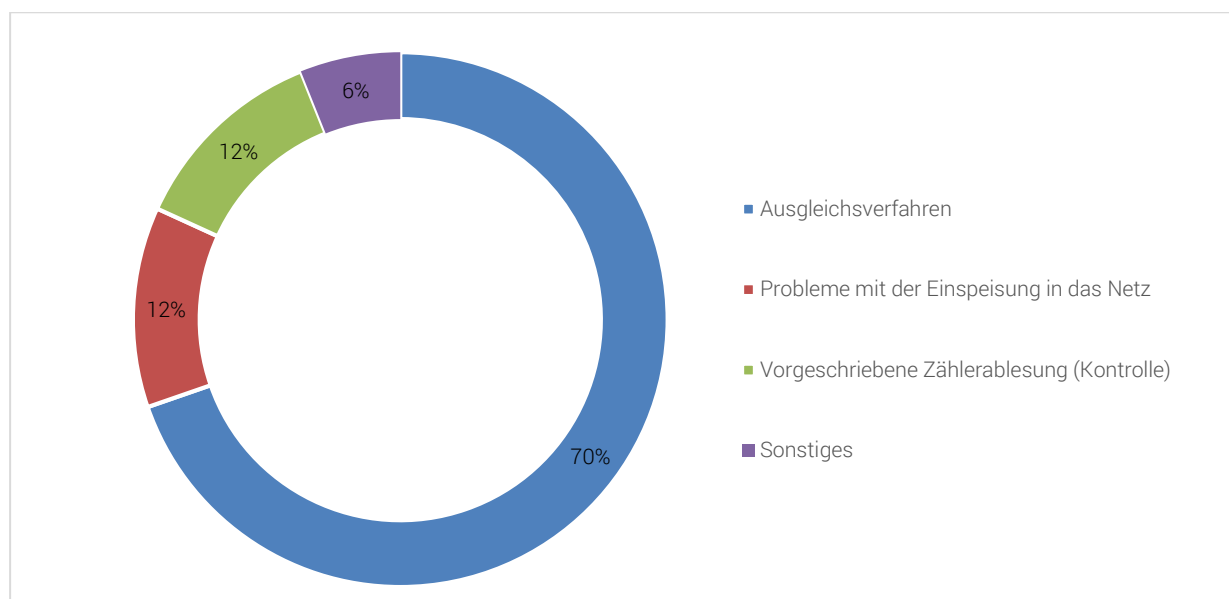
## b) Zahlen und Kommentare

2018 hat der SRME 33 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was etwa 9 % der bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Ferner ist anzumerken, dass mehr als 7 % der beim SRME eingegangenen Anfragen dieses Thema zum Gegenstand hatten. Dies spiegelt die Tatsache wider, dass bestimmte eingereichte Beschwerden somit als Anfragen behandelt werden können, sodass der SRME direkt feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten im Dossier existieren und dass die Situation vor allem auf ein Unkenntnis des Entschädigungssystems vonseiten des Beschwerdeführers/Eigenerzeugers zurückzuführen ist. In diesen Fällen erteilt der SRME lediglich vollständige Informationen, damit der Beschwerdeführer seine Situation versteht und jegliches ähnlich gelagerte Problem in Zukunft vermeidet.

Die Anzahl der Beschwerden und insbesondere der auf diesem Gebiet durch den SRME erhaltenen und bearbeiteten Anfragen 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. Der Dienst achtet darauf, dass die Arbeiten möglichst zügig ausgeführt werden können.

DIAGRAMM 14 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF PHOTOVOLTAIK/AUSGLEICHsverfahren



### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Dieser Mechanismus ist in der wallonischen Gesetzgebung verankert, genauer gesagt durch Artikel 153 §4 des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilnetze, in Kraft getreten am 21. Mai 2011:

*„Auf dem Gebiet der NS<sup>15</sup> 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 24bis Folgendes vor:

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

### 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 Zählers<sup>16</sup>, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

---

<sup>15</sup> A. d. R.: Niederspannung

<sup>16</sup> Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

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 VNB auf Verlangen des Eigenerzeugers (wie eine Erweiterung der photovoltaischen Anlage, der Abbau des Doppeltarifzählers etc.) 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.

## 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 photovoltaische 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-Überschussproduktion<sup>17</sup> und ein Nacht-Defizit<sup>18</sup> 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.

---

<sup>17</sup>Der in Rechnung gestellte Verbrauch entspricht – aufgrund der Anwendung des Ausgleichs – 0 kWh.

<sup>18</sup>Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

### 3.2.12. Kosten des Verteilernetzes

#### a) Beispiel

Herr Bodson beanstandet seine Stromrechnung, da er feststellt, dass die Kosten des Verteilernetzes über 50 % des Gesamtbetrags der besagten Rechnung ausmachen. Sein Energieversorger teilt ihm mit, dass er sich bei seinem Verteilnetzbetreiber erkundigen muss. Dieser teilt ihm wiederum mit, dass er sich an die CWaPE wenden muss.

Andererseits wird eine an das Haus angeschlossene Scheune renoviert, um darin zwei Wohnungen einzurichten. Da die Scheune bereits an das Stromnetz angeschlossen ist, forderte er einfach einen zusätzlichen Zähler bei seinem Verteilnetzbetreiber an. Er erhielt zwei Angebote von seinem VNB: das erste bezüglich der Kosten zur Erschließung des Gebiets in Höhe von 8.416,94 EUR und das zweite bezüglich eines Anschlusses mit 13,9 kVA für einen Betrag von 1.829,56 EUR. Er versteht nicht, was einen Gesamtbetrag von 10.246,5 EUR für die Ergänzung eines Anschlusses an ein bestehendes Netz rechtfertigt.

Zunächst überprüft der SRME, ob die angefochtenen Tarife ihm korrekt erscheinen. Falls ja, werden dem Antragsteller detaillierte Erklärungen übermittelt. Falls nein, befragt der SRME den betreffenden Verteilnetzbetreiber und analysiert das Dossier eingehender.

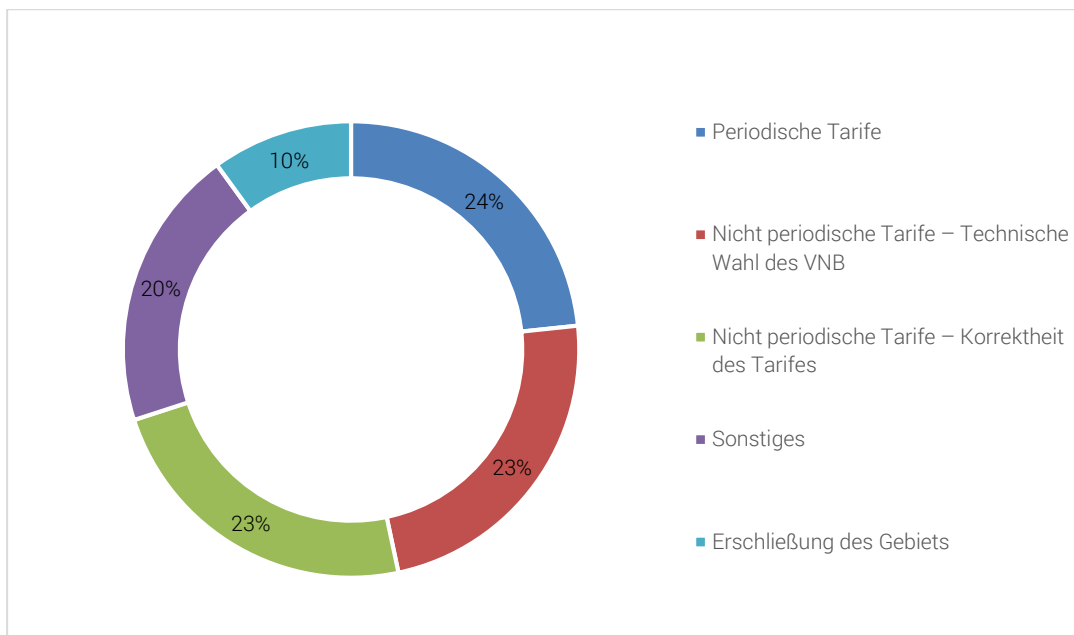
#### Zahlen und Kommentare

Der Anteil der diesen Bereich betreffenden Beschwerden ist mit 24 % der Anfragen und 8% der bearbeiteten Beschwerden relativ groß. Es steht außer Zweifel, dass diese noch recht neue Kompetenz starke Auswirkungen auf den Dienst hat.

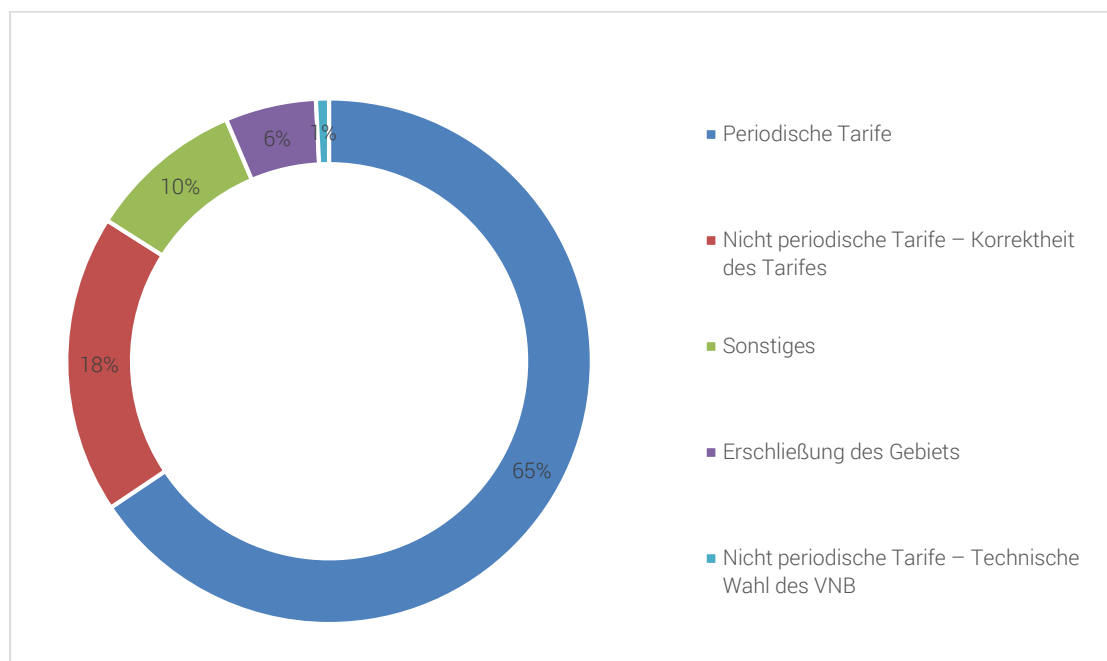
Einerseits erhält der SRME vor allem Fragen zum Thema der periodischen Tarife, genauer gesagt der Kosten für die Verteilung, die bei den Energierechnungen angewendet werden. Die erhaltenen Anfragen beziehen sich häufig auf Verwunderungen, Befragungen und Anfechtungen bezüglich des Anteils des Betrags ihrer Energierechnung, der nur den Netzkosten zugeordnet wird. Diese Fragen ähneln häufig Beschwerden, erfordern jedoch selten eine Befragung des Verteilnetzbetreibers und/oder Versorgers. Der SRME überprüft den Bestandteil „Netzkosten“ der Rechnung, welcher meistens korrekt verrechnet wird, und übermittelt detaillierte Erklärungen, die es den Konsumenten ermöglichen, diese auf ihrer Rechnung angeführten Kosten besser zu verstehen. Zudem erklären sich diese Anfragen auch durch die Tatsache, dass die Verbraucher bei ihrem Versorger oder VNB keine Antwort gefunden haben und dass sie über keine Informationen und/oder Instrumente verfügen, um die Beträge der berechneten Beträge zu überprüfen, deren Berechnung sich als relativ komplex erweist. Bei den im Jahr 2018 erfassten Anfragen handelt es sich auch um Fragen und Meinungsverschiedenheiten bezüglich des „Prosumer-Tarifs“. Dies alles erklärt auch den Anstieg der Zahl von Anfragen, die seit 2015 eingegangen sind (siehe *Diagramm 2. Entwicklung der Arten von Anfragen, die seit 2011 beim SRME eingegangen sind*).

Der SRME erhält zudem Anfragen bezüglich der nichtperiodischen Tarife, genauer gesagt bezüglich der technischen und administrativen Leistungen, die vom VNB berechnet werden (neuer Anschluss, Versetzung des Zählers, Erhöhung der Leistung, Erschließung des Gebiets, administrative Deaktivierung der Doppeltarif-Funktion eines Zählers etc.). Manche Personen halten diese Beträge für zu hoch und wünschen, dass ihnen diese durch einen neutralen und unabhängigen Dienst bestätigt werden. Das Eingreifen des SRME zielt in diesen Fällen unter anderem darauf ab, die angewendeten Tarife gegenüber jenen, die von der CWaPE genehmigt wurden, zu überprüfen. Andererseits geht es auch darum, sicherzustellen, dass die vom Netzbetreiber gewählte technische Lösung jene ist, die sich für die Situation des Antragstellers am besten eignet. Beispiel: Ein Beschwerdeführer wendet sich an den SRME, weil sein Netzbetreiber sich bei einem neuen Anschlussantrag weigert, das Zählmodul am gewünschten Ort (z.B. Garage) anzubringen und entscheidet, dass sich der Zähler in einem Schrank an der Grundstücksgrenze befinden muss. Dies führt für den Antragsteller zu zusätzlichen technischen Einschränkungen und/oder höheren Kosten. Folglich wird eine ausführlichere Analyse der Situation durch den Dienst durchgeführt - manchmal in Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE (auf Grundlage der durch die Parteien übermittelten Belege), um festzustellen, ob andere Alternativen möglich sind. Wenn der VNB bestätigt, dass eine andere Option denkbar ist, wird das Leistungsangebot nach Zustimmung der Parteien überarbeitet. Wenn dies nicht der Fall ist, wird im Allgemeinen dem Beschwerdeführer eine detaillierte Erklärung übermittelt. Dieser kann bewusst das Leistungsangebot annehmen oder ablehnen.

DIAGRAMM 15 VERTEILUNG DER BESCHWERDEN IN BEZUG AUF VERTEILNETZTARIFE







### c) Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen

Die Zuständigkeit für die Kosten des Verteilnetzes (einschließlich der Anschlusskosten) wurde in Ausführung der Sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen. 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“).

Der SRME bezieht sich vor allem auf Tarife, die von der CWaPE genehmigt wurden und, falls erforderlich, auf manche Bestimmungen, die in den wallonischen Regelungen im Energiebereich angeführt sind.

### 3.2.13. Verschiedenes

#### a) Beispiel

Die Feuerwehr einer wallonischen Gemeinde stieß auf Schwierigkeiten dabei, den Verteilnetzbetreiber im Rahmen einer ihrer Einsätze zu erreichen. Ein Fahrzeug beschädigte einen Strommasten schwer, was ein dringendes und relatives gefährliches Eingreifen erforderte. Diese Feuerwehr bedauerte zudem, dass die Frist, innerhalb welcher der VNB eingriff, so lang war (> 1:40 Std.). Schließlich wünschte die Feuerwehr, über einen prioritären Ansprechpartner im Notfall zu verfügen.

Der SRME leitete die Beschwerde dieser Feuerwehr an den VNB weiter und forderte zusätzliche Erklärungen zum Gegenstand dieses Vorfalls an. Zudem agierte er als Vermittler, um für eventuelle zukünftige Vorfälle ein effizienteres Kommunikationssystem zu vereinbaren.

## b) Zahlen und Kommentare

Bestimmte Beschwerden sind schwer in eine der zuvor angeführten Kategorien einzuordnen und werden daher unter „Verschiedenes“ verzeichnet. Im Jahr 2018 wurden nur 9 Beschwerden in dieser Kategorie eingeordnet.

Diese umfasst vor allem Streitfälle im Zusammenhang mit Fällen von Vandalismus an Anlagen des VNB, mit Dienstbarkeiten, Beschneidungen oder auch mit Situationen, welche nicht gesondert durch die wallonische Gesetzgebung im Energiebereich erfasst sind, jedoch ein Eingreifen des SRME erfordern.

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.

Andererseits entspricht diese Kategorie rund 19 % der vom SRME bearbeiteten Anfragen. Leider ist es schwierig, diese Kategorie, welche einen großen Teil der behandelten Anträge ausmacht, genauer zu beschreiben. Bei diesen Fragen handelt es sich um Anfragen von Studenten, Forschern und Fachleuten, die Studien rund um den Energiemarkt durchführen und die genauere Informationen wünschen. Es kann auch um Fragen zu Beziehungen zwischen Eigentümern/Mietern, zu den Preisen der Versorger und zu den Vertragsbedingungen etc. gehen.

### 3.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber

Nach Abschluss der Bearbeitung einer Beschwerde hat der SRME den vom Streitfall betroffenen Hauptakteur bestimmt. 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.

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

DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB ELEKTRIZITÄT

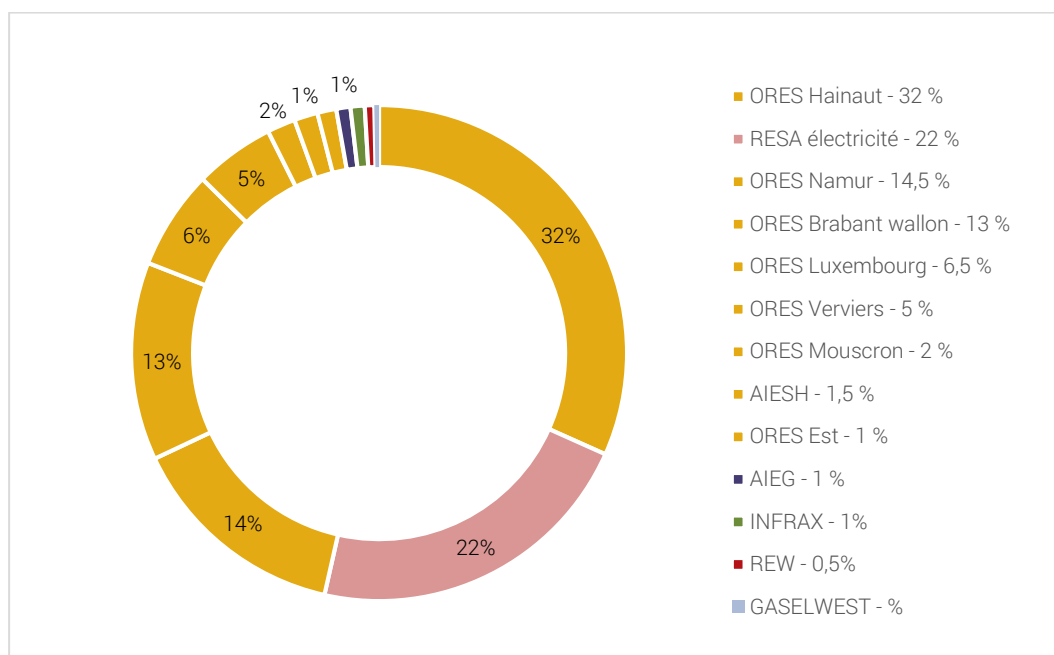


DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

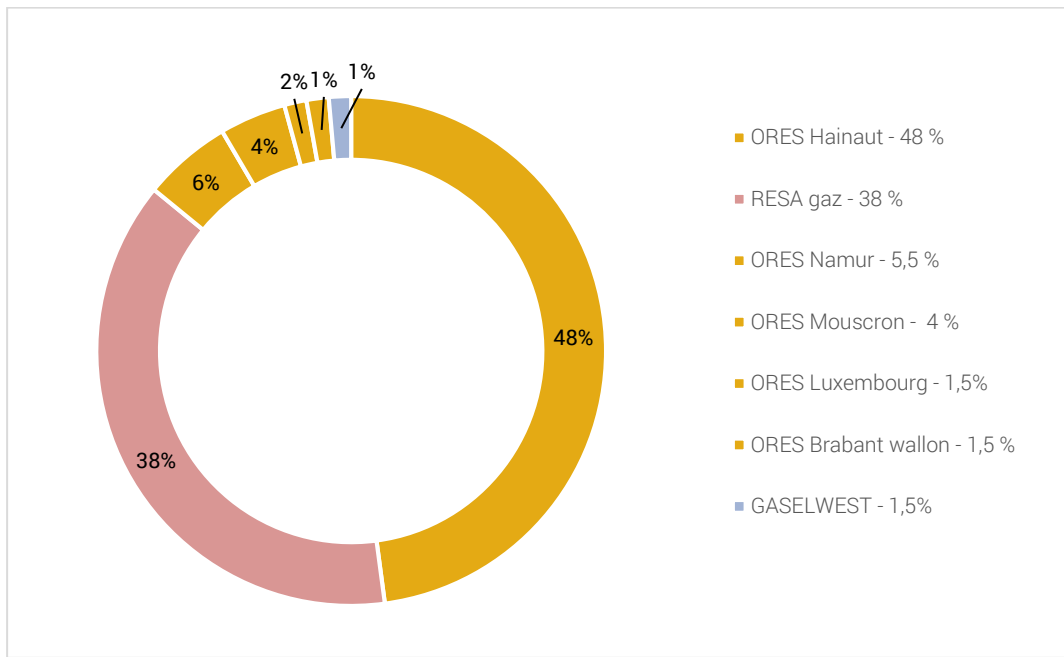
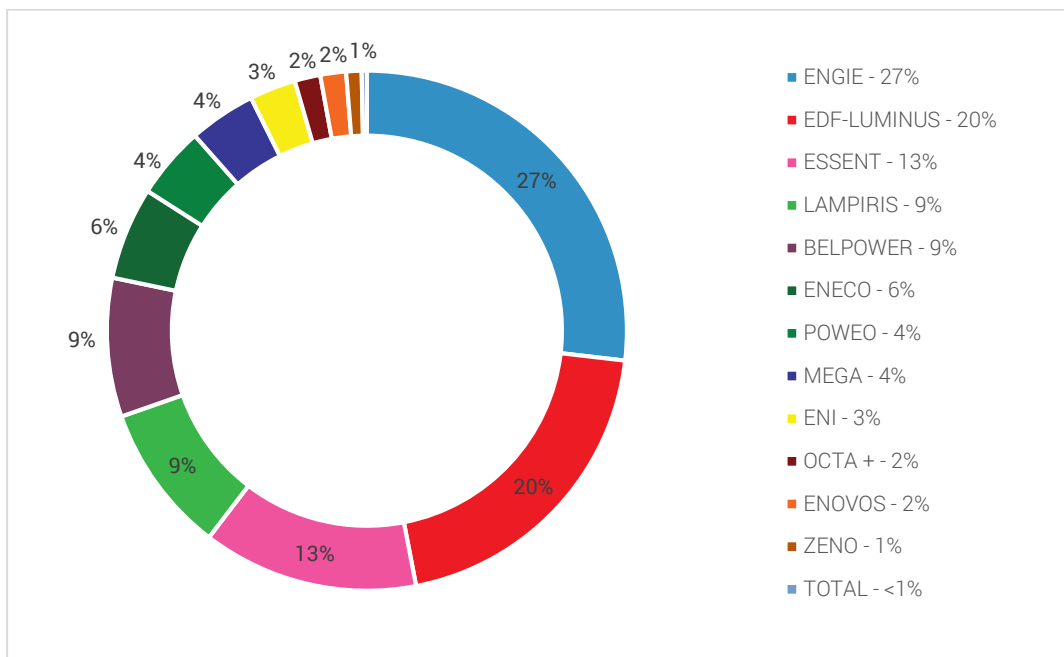


DIAGRAMM 19 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



# 4. Entschädigungen

## 4.1. 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 wallonischen Bestimmungen über die Entschädigungsmechanismen, wie sie 2008 in das Gas- und Stromdekret eingefügt wurden, tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Anbieter sich seiner Haftung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall das Ergreifen – zur Abgabe einer Stellungnahme oder einer zwingenden Entscheidung – eines außergerichtlichen Weges: den SRME.

Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung<sup>19</sup>.

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.

Zusammengefasst: Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt wurden, beläuft sich auf

526.562,78 EUR im Jahr 2018. Die VNB Gas haben ihrerseits 20.870,97 EUR ausgezahlt.

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 4.980,77 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur ENGIE, LAMPIRIS, ENECO und MEGA haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt.

Die Anzahl der eingereichten Entschädigungsanträge und der von den Versorgern ausgezahlten Entschädigungen geht seit 2015 zurück. Dies ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen worden sind, insbesondere in den Szenarien, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Es wäre jedoch angebracht, die Bearbeitung dieser Anträge durch die Versorger und VNB sowie die Qualität des jährlichen *Reportings*, das ihren Diensten obliegt, noch stärker zu kontrollieren.

---

<sup>19</sup>Die indexierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

DIAGRAMM 20 VON DEN VNB ELEKTRIZITÄT IM JAHR 2018 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

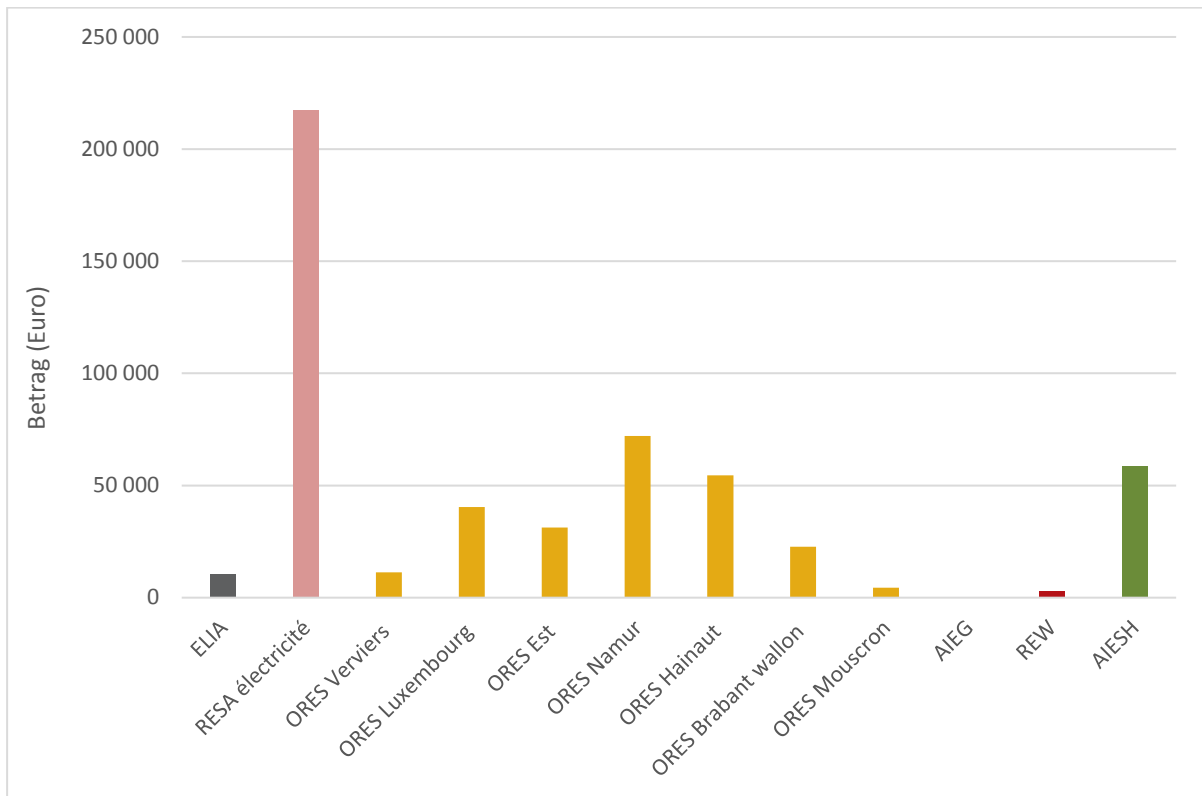
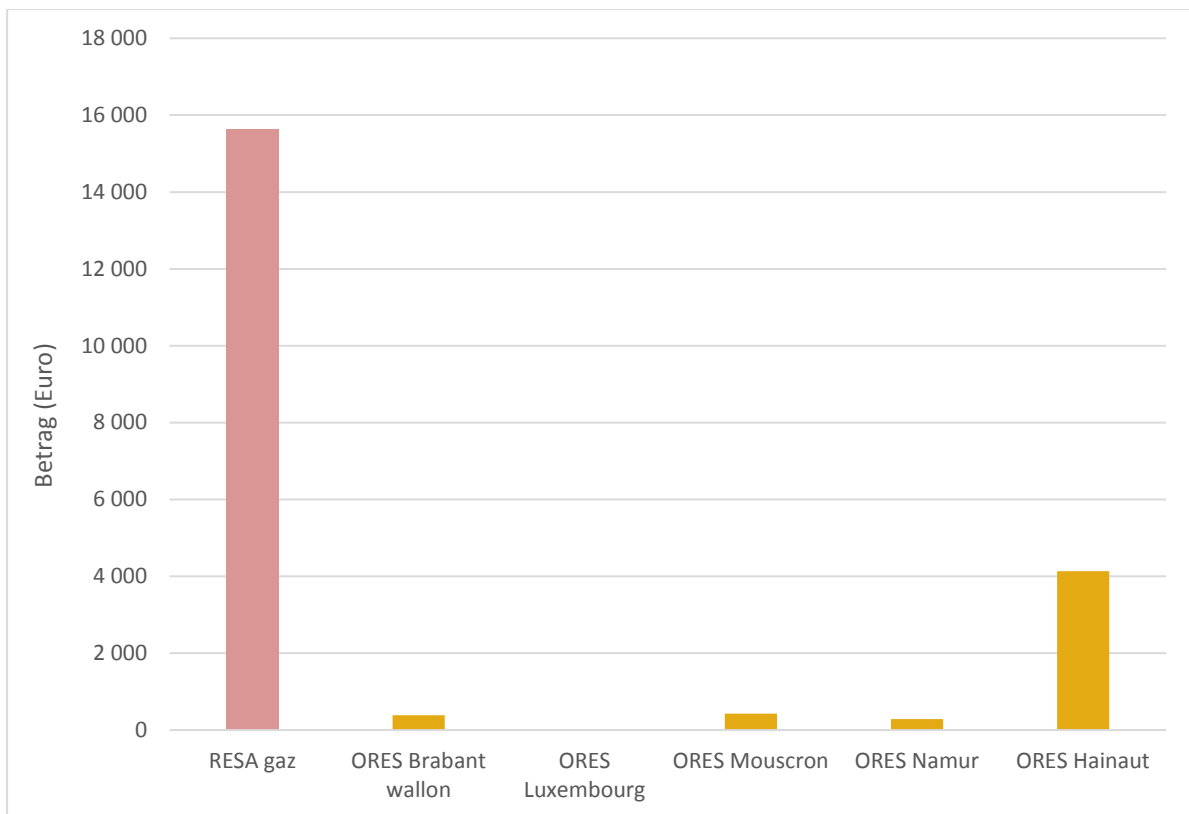
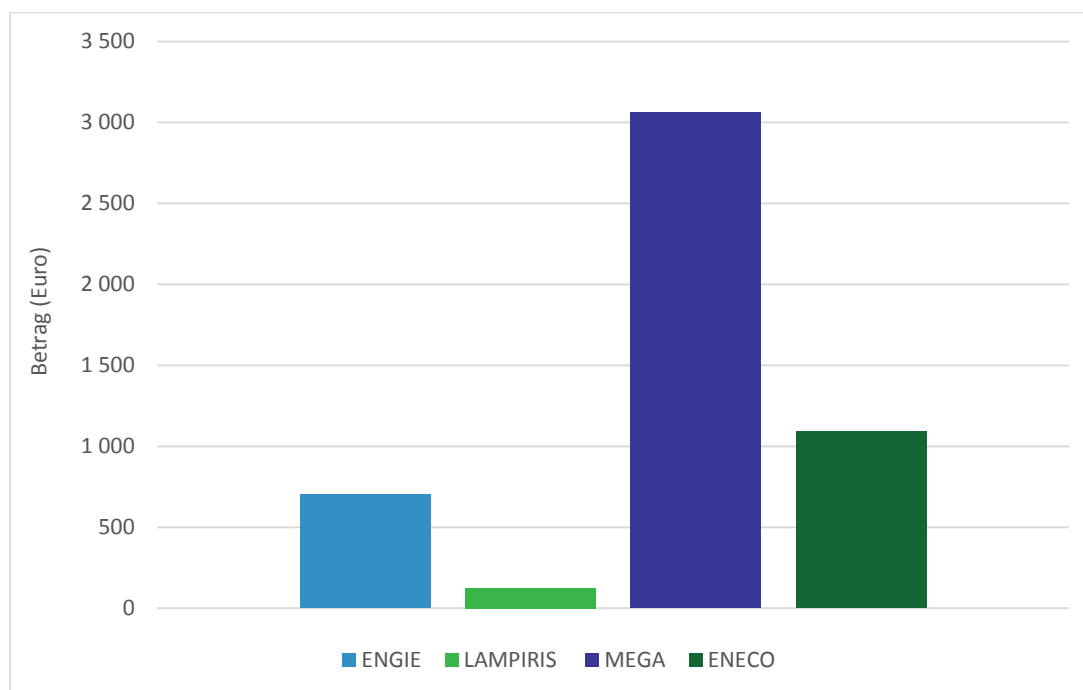


DIAGRAMM 21 VON DEN VNB GAS IM JAHR 2018 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN





## 4.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME 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 einheitlich auszulegen, um sowohl den Akteuren als auch den Beschwerdeführern selbst die erforderliche Rechtssicherheit zu verschaffen. So konnten die nachstehend aufgezählten Grundsätze ausgearbeitet werden.

Zunächst ist die CWaPE der Ansicht, dass Fristen, die der Endverbraucher geltend machen kann, verbindliche Fristen sind. 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<sup>quater</sup> des Stromdekrets 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 Sonderfällen, wenn der ursprünglich vom Antragsteller befasste Akteur die Haftung ablehnt und den Antrag an den Versorger/VNB weitergeleitet hat, 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, denkt die CWaPE, dass es in der 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.

Schließlich können bestimmte Ursachen für eine Entschädigung eventuell in mehrere Kategorien eingeordnet werden (z.B. eine Person, deren Stromversorgung unterbrochen wurde). Es muss also die Frage nach einer eventuellen Häufung der Entschädigungen gestellt werden. Insbesondere hat der SRME die nachstehend beschriebenen 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 der SRME 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.<sup>20</sup> 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 sind<sup>21</sup>.
- Schließlich begrüßt der SRME 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.

---

<sup>20</sup>Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29



## 4.3. Detaillierte Zahlen

### 4.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden<sup>22</sup>

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.

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.

### Einige Zahlen

2018 wurden 75 Anfragen von 134 von den VNB akzeptiert und es wurden 9.285,53 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt.

Die in diesem Zusammenhang 2018 eingereichten Entschädigungsanträge entsprechen dem historischen Durchschnitt. Es ist jedoch eine Ausnahme beim Réseau des Energies de Wavre (REW) festzustellen, dessen Bericht einen Zwischenfall vermerkt, der 23 Entschädigungen in Höhe von insgesamt 2.628,44 EUR nach sich zog. Auch der Bericht von ORES Namur zeigt über dem Durchschnitt liegende Zahlen: 35 angenommene Anträge und 4.173,24 EUR an Auszahlungen.

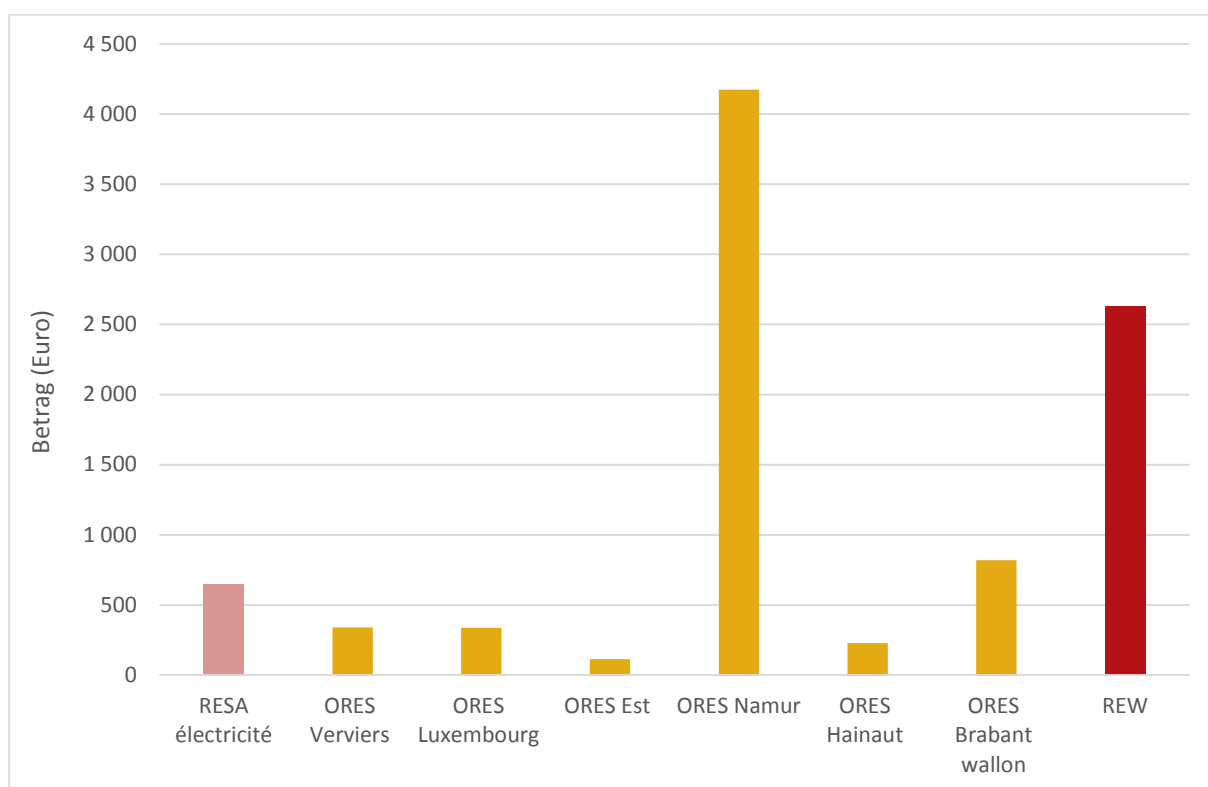
Es ist darauf hinzuweisen, dass die VNB, die keine Entschädigungen gezahlt haben, weder in diesem Diagramm noch in den folgenden Diagrammen angeführt sind.

---

<sup>21</sup>Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

<sup>22</sup>Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 23 ENTSCHÄDIGUNG WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA	3	1	15
ORES Verviers	3	0	0
ORES Namur	35	11	1
ORES Brabant wallon	5	8	1
ORES Hainaut	2	14	0
ORES Ost	1	0	0
ORES Luxembourg	3	0	5
AIEG	0	2	1
REW	23	0	0

### 4.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>23</sup>

Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. 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.

In Bezug auf die Bewertung der höheren Gewalt lehnt der SRME 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 fordert der SRME die Akteure in den bearbeiteten Dossiers auf, ihre Behauptungen zu bekräftigen, indem sie Berichte über Interventionen, Fotos der Örtlichkeiten, Berichte des Königlichen Meteorologischen Instituts usw. vorlegen.

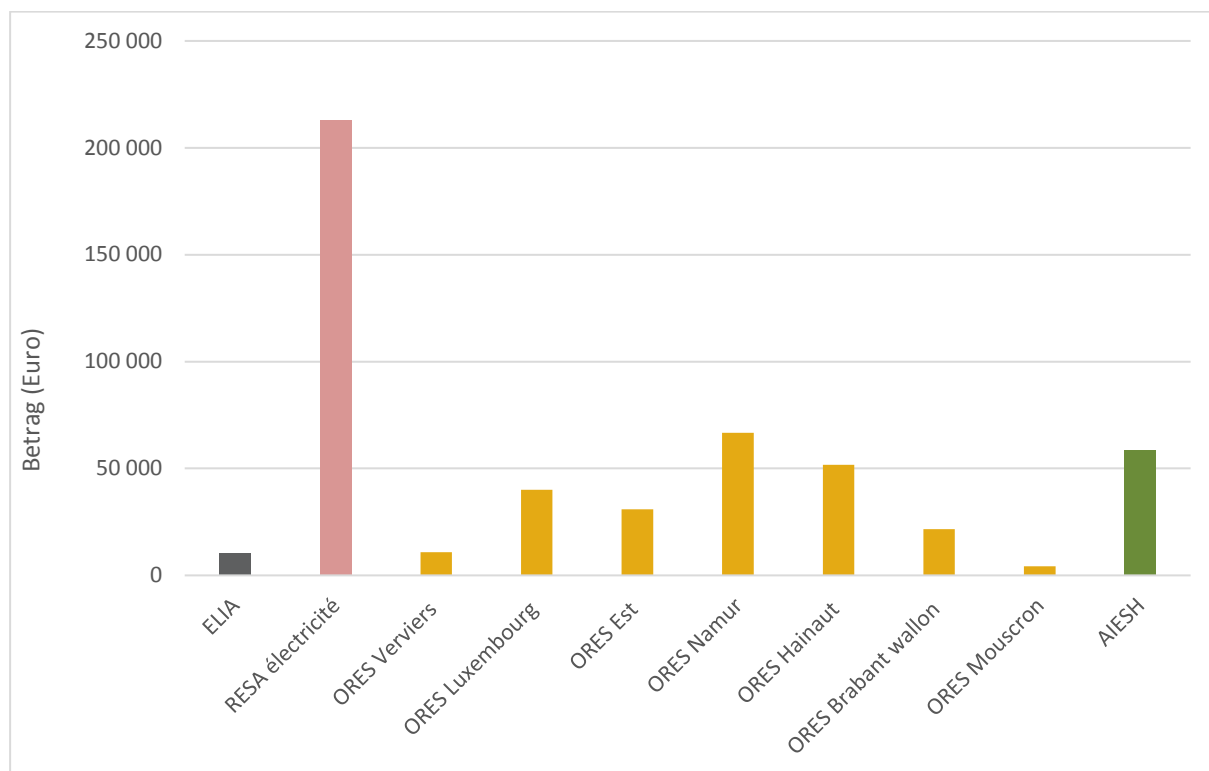
Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25*quinquies* genannte Fall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers mit sich bringt. Dies erhellt ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten, die besagen, dass *„das Dekret keine 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“*<sup>24</sup>. 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 - sofern tatsächlich eine Stellungnahme zur Art des Fehlers abgegeben wird. Dies bedeutet einerseits, dass er den Akteur nicht dazu verurteilen kann, irgendeinen Geldbetrag nach Ablauf des Verfahrens zu zahlen, und andererseits, dass er sich nicht zu der Verantwortung des Akteurs äußert, 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 dem SRME, 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 dem SRME jedoch gestattet wäre, über diese Fragen zu befinden, wie weiter oben erwähnt. Wenn also der Streitfall vor einem Richter fortgeführt würde, müsste der kausale Zusammenhang vom Antragsteller der Wiedergutmachung des Schadens nachgewiesen werden und würde die Stellungnahme der CWaPE diesbezüglich keinerlei Beweiselemente liefern.

### Einige Zahlen

Im Jahr 2018 wurden 309 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 508.851,16 EUR. Es ist nur ein Rückgang der Anzahl angenommener Anträge und ausgezahlter Beträge im Vergleich zu den Vorjahren festzustellen.

DIAGRAMM 24 ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG, DER NICHTKONFORMITÄT ODER DER UNREGELMÄSSIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
ELIA	5	3	1
RESA Elektrizität	76	102	339
ORES Verviers	14	55	26
ORES Luxembourg	40	90	55
ORES Ost	23	27	24
ORES Namur	56	241	136
ORES Brabant wallon	28	123	69
ORES Hainaut	36	334	79
ORES Mouscron	3	20	8
AIESH	25	10	15
REW	3	0	0
AIEG	0	0	0

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“<sup>25</sup> 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.

### 4.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers<sup>26</sup>

Es handelt sich dabei 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.

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.

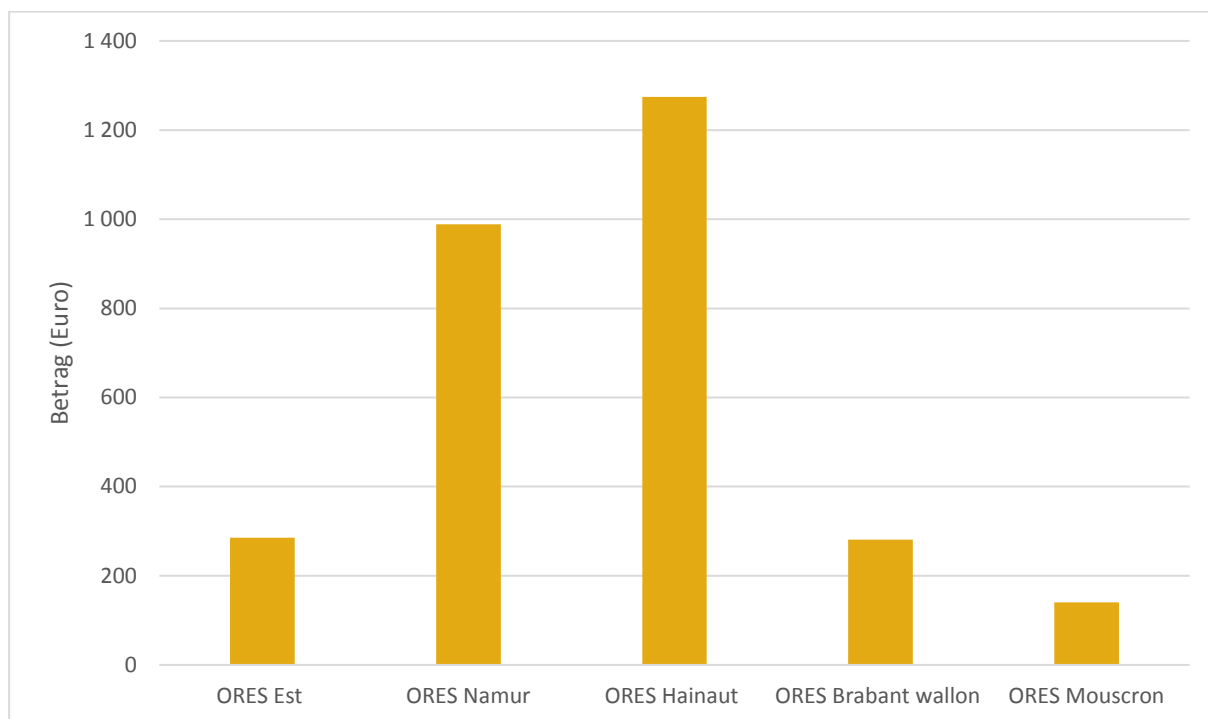
### Einige Zahlen

2018 wurden 32 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, von denen 19 für einen Betrag von 2.970,81 EUR angenommen wurden. Die Berichte von ORES Hennegau und ORES Namur zeigen höhere Zahlen als der Durchschnitt, scheinen aber kein bestimmtes Problem abzubilden. Es ist offenbar eher notwendig, dass der SRME in Zukunft stärkeres Augenmerk auf die VNB legt, deren Berichte die Anträge und/oder die in diesem Zusammenhang ausgezahlten Entschädigungen nicht oder nur in geringem Umfang aufführen.

<sup>25</sup> Artikel 25<sup>quarter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002 über die Organisation des regionalen Gasmarkts

<sup>26</sup> Artikel 25<sup>ter</sup> und 31<sup>bis</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 sowie Artikel 25<sup>bis</sup> und 30<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

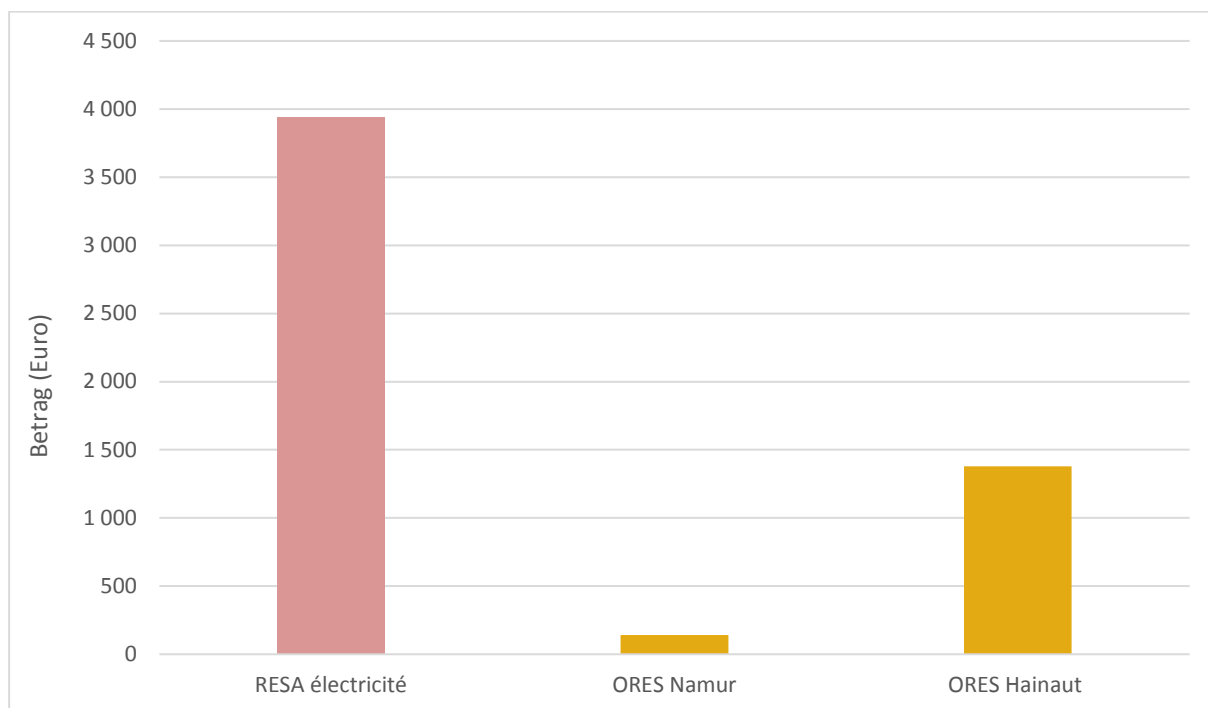
DIAGRAMM 25 ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA Elektrizität	0	0	4
ORES Ost	1	0	0
ORES Namur	7	2	3
ORES Brabant wallon	2	1	1
ORES Hainaut	8	1	1
ORES Mouscron	1	0	0

In Bezug auf die Gasversorgung wurden nur neun Anträge an die VNB gerichtet, von denen sechs angenommen wurden. Der Gesamtbetrag der Entschädigungen beläuft sich auf 4.366,73 EUR, wovon 3.656,93 EUR von RESA ausbezahlt wurden.

DIAGRAMM 26 ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS

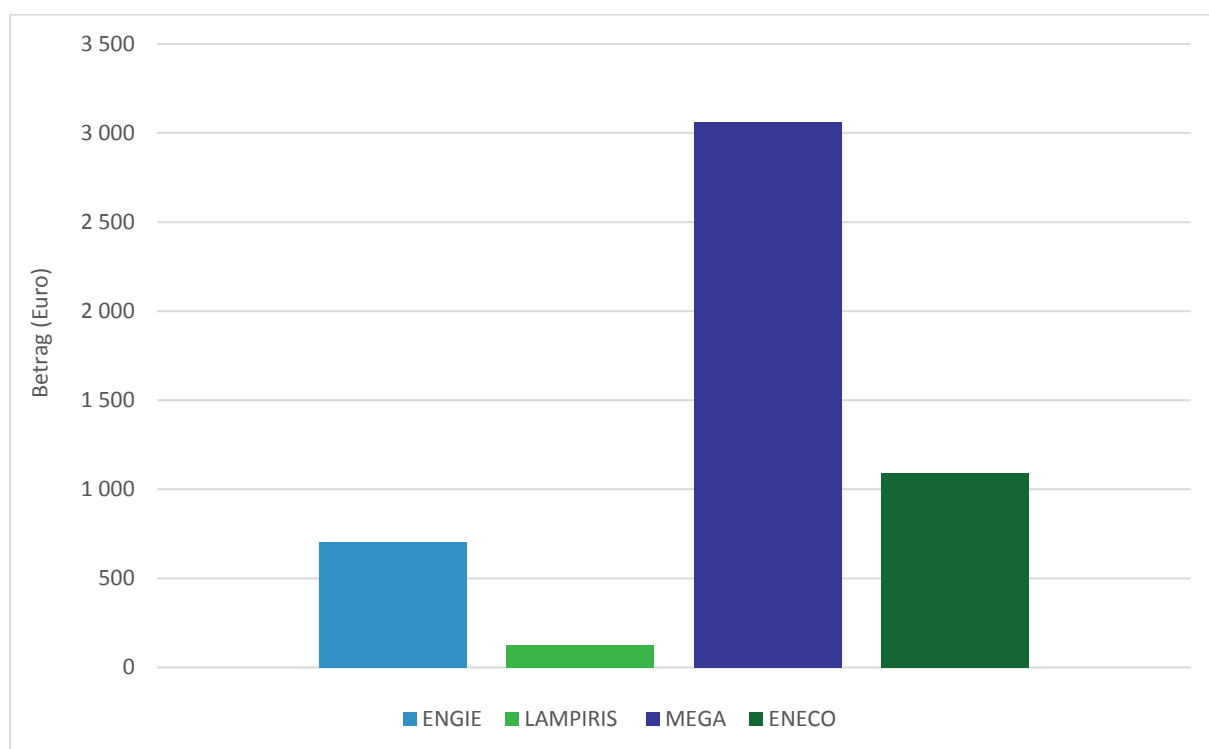


VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge in Bearbeitung
RESA Gaz	2	0	1
ORES Namur	2	0	0
ORES Mouscron	2	0	0
ORES Hainaut	0	2	0

Bei den Energieversorgern handelt es sich um den Entschädigungsfall, der am häufigsten beobachtet wird. Wie unter Punkt „4. Entschädigungen“ angegeben, haben 2018 nur ENGIE, LAMPIRIS, ENECO und MEGA Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt. Sie haben sieben von 19 Anträgen angenommen und insgesamt 4.980,77 EUR ausgezahlt.

Die Anzahl der eingereichten Entschädigungsanträge und der von den Versorgern ausgezahlten Entschädigungen geht seit 2015 zurück. Dies ist zweifellos auf die Anstrengungen zurückzuführen, die auf dem Gebiet der Dienstleistungsqualität unternommen worden sind, insbesondere in den Szenarien, die zu Entschädigungsanträgen führen können. Es wäre jedoch angebracht, die Bearbeitung dieser Anträge durch die Versorger und VNB sowie die Qualität des jährlichen *Reportings*, das ihren Diensten obliegt, noch stärker zu kontrollieren.

DIAGRAMM 27 ENTSCHÄDIGUNG AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



Versorger	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	An einen anderen Akteur weitergeleitete Anfragen
ENGIE	2	2	9
LAMPIRIS	1	0	0
MEGA	3	1	0
ENECO	1	0	0

#### 4.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen<sup>27</sup>

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.

<sup>27</sup> Artikel 25<sup>quater</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

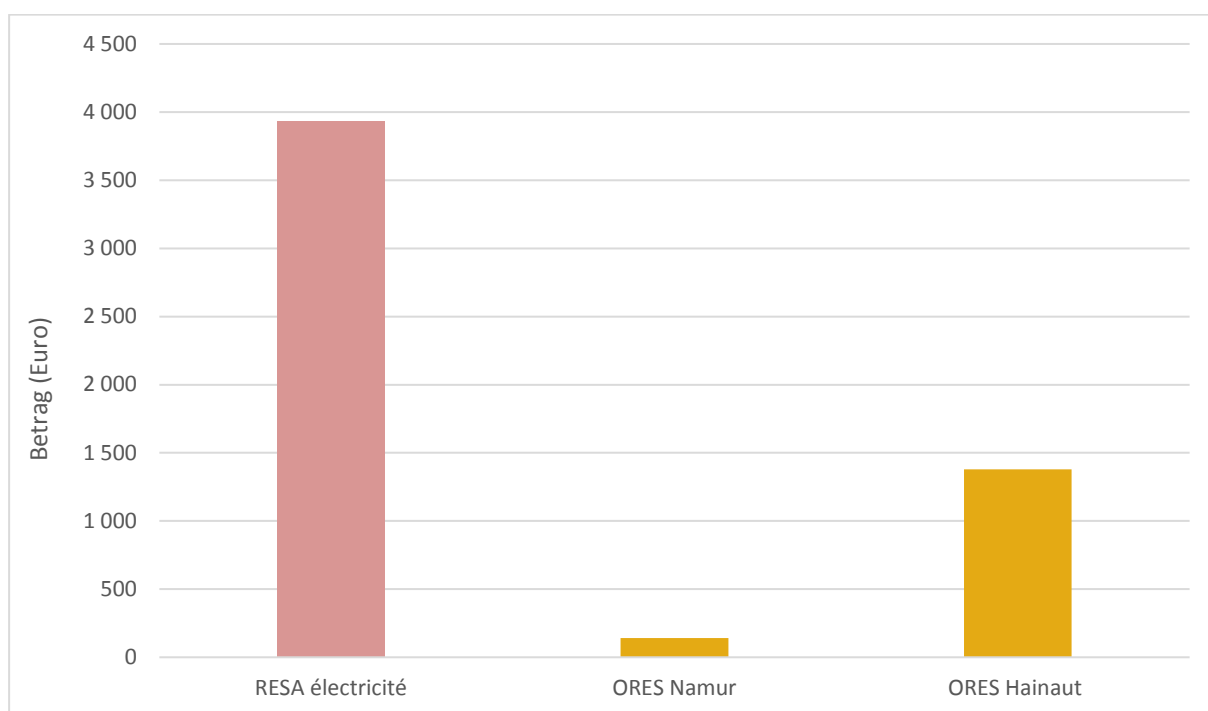


Der SRME wendet ebenfalls den Grundsatz an, demzufolge die Fristen ausgesetzt werden, wenn die Ausführung der Arbeiten durch einen ordnungsgemäß nachgewiesenen Fall höherer Gewalt (beträchtlicher Schneefall usw.) unmöglich geworden ist. Sobald das Ereignis, das den Fall höherer Gewalt ausgelöst hat und/oder die Folgen dieses Falles verschwunden ist/sind, werden die Fristen wieder fortgesetzt.

Im selben Sinne hat der SRME die Auffassung vertreten, dass der Urlaub des Baugewerbes ein Ereignis ist, das den Ablauf der Frist für die Verlegung des Anschlusses aussetzt.

2018 haben die Stromnetzbetreiber von zehn eingegangenen Entschädigungsanträgen sechs angenommen und 5.455,28 EUR ausgezahlt. Diese Entschädigungen sind hauptsächlich von RESA (3.936,80 EUR) und ORES Hainaut (1.377,88 EUR) ausgezahlt worden. Obwohl die Gesamtzahl der angenommenen Dossiers nicht sehr hoch zu sein scheint, können diese Anschlussverzögerungen ihrerseits relativ hohe Beträge ausmachen, vor allem wenn die Entschädigung mit den Anschlusskosten verglichen wird.

DIAGRAMM 28 ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER VERZÖGERUNG DES ANSCHLUSSES AN DAS STROMNETZ



Für die Gasversorgung wurden von RESA sechs Entschädigungen in Höhe von 11.984,44 EUR wegen einer Anschlussverzögerung gezahlt. Es sei darauf hingewiesen, dass sich von insgesamt 12 eingegangenen Dossiers zum Zeitpunkt des *Reportings* fünf Dossiers noch in Bearbeitung befanden. Der SRME kann jedoch vermelden, dass fünf Beschwerden ein und desselben Unternehmers bearbeitet wurden und zu einer Entschädigung von insgesamt 26.461,60 EUR geführt haben. Wir merken an, dass diese Zahlen im *Reporting* von RESA auftauchen müssten, was aber nicht der Fall ist. Dies begründet ein weiteres Mal die Notwendigkeit, die Einhaltung der diesbezüglichen Verbraucherrechte sowie die jährlichen Berichte der VNB kontrollieren zu können.

Die anderen VNB geben an, keinen Entschädigungsantrag in diesem Kontext erhalten zu haben, mit Ausnahme von ORES Namur, das den einzigen eingegangenen Antrag abgelehnt hat. Es ist festzustellen, dass die Beschwerden bezüglich der Anschlussverfahren für Erdgas vor allem gegen RESA gerichtet wurden und höher als üblich sind. Wie oben angegeben gilt: Obwohl die Zahlen zu Entschädigungen als belanglos erscheinen könnten, scheint es, dass diese nur die sichtbare Spitze des Eisbergs sind und dass sie trotzdem ein beachtliches Problem darstellen. Diese Feststellung wird auch durch telefonische Rückmeldungen von Bürgern bestätigt, die nicht notwendigerweise eine ordnungsgemäße Beschwerde einbringen wollten, da sie seit ihrer ersten Anfrage bereits zahlreiche Schritte unternommen hatten.

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. Die Bearbeitung dieser Akten erforderte zudem eine Abänderung der Leitlinien im Bereich der Entschädigungen, um eine Interpretation der gesetzlichen Bestimmungen und Berechnungsmethodologie zu klären und um bestimmte bewährte Praktiken in diesem Kontext festzulegen.

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.

#### 4.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers<sup>28</sup>

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.

Die Berichte der VNB für 2018 geben an, dass in diesem Kontext nur drei Entschädigungsanträge eingegangen sind. Einer wurde abgelehnt, und die beiden anderen sind offenbar noch bei RESA in Bearbeitung. Die Versorger geben an, in diesem Zusammenhang keinen Entschädigungsantrag erhalten zu haben.

---

<sup>28</sup>Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 sowie Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

#### 4.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung<sup>29</sup>

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

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

2018 wurde keine Entschädigung aus diesem Grund verzeichnet. 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.

#### 4.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle<sup>30</sup>

Jeder Erzeuger, der eine Photovoltaikanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVa an das Niederspannungs-Verteilernetz angeschlossen und ein Formular für den Inbetriebsetzungsantrag für diese Anlage eingereicht hat, hat Anspruch auf eine pauschale tägliche Entschädigung von zehn Euro pro Tag der Verzögerung zu Lasten des Netzbetreibers, wenn dieser das Dossier nicht in die entsprechende Datenbank eingegeben hat, seine Erlaubnis zur Inbetriebsetzung der Anlage gegeben hat und gegebenenfalls das Recht auf den Ausgleich für den Erzeuger innerhalb von 45 Kalendertagen ab Vorliegen des ausgefüllten Formulars gewährt hat.

Der Betrag der pauschalen Entschädigung wird jährlich an den Verbraucherpreisindex angepasst, indem er mit dem Verbraucherpreisindex für den Monat Dezember des Jahres n-1 multipliziert und dann durch den Verbraucherpreisindex des Monats Dezember 2017 dividiert wird.

Es wird keine Entschädigung geschuldet, wenn der Nutzer des Netzes die Vorbedingungen der Inbetriebsetzung der Anlage nicht erfüllt hat, oder wenn der Antrag nicht zulässig ist. Bisher wurde kein Widerspruch in diesem Zusammenhang eingereicht.

<sup>29</sup> Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 sowie Artikel 30quarter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

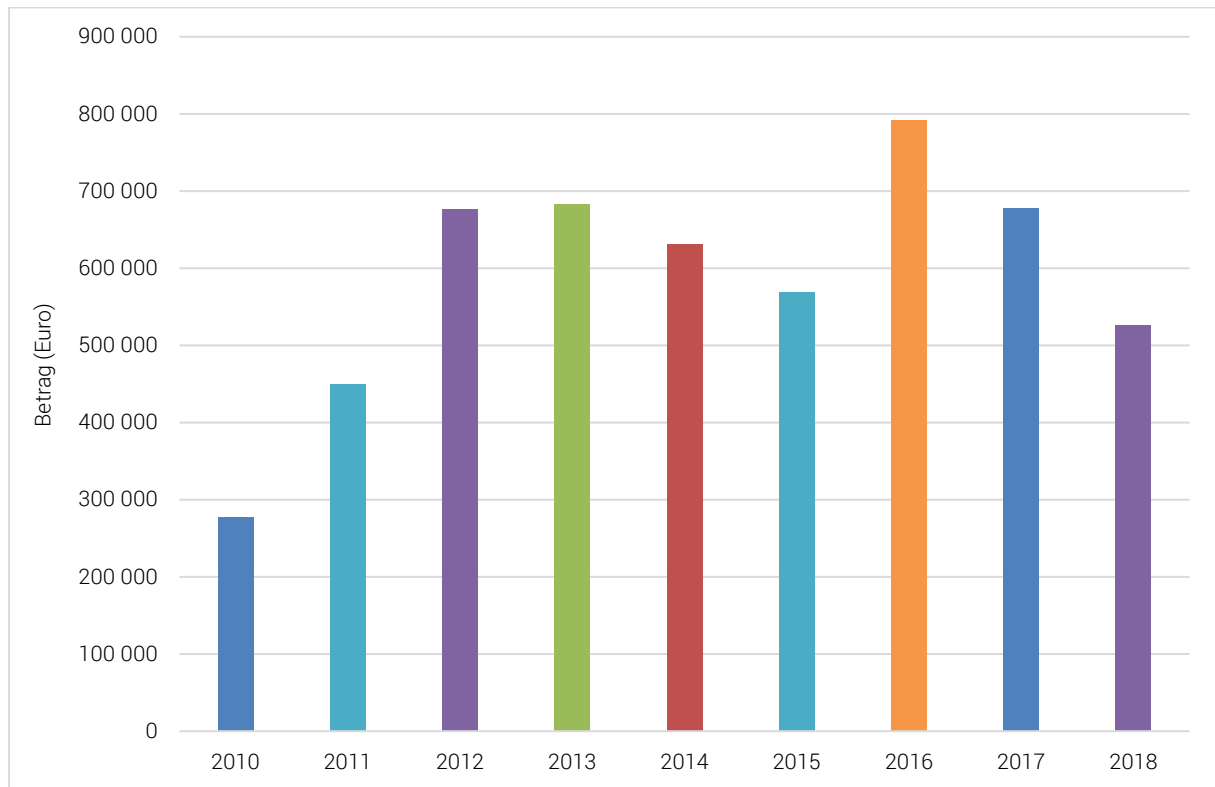
<sup>30</sup> Artikel 25quarter/1 des Dekrets vom 12. April 2001

## 4.4. Entwicklung seit 2010

### 4.4.1. Stromnetzbetreiber

Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt wurden, beläuft sich 2018 auf 526.562,78 EUR. Diese Entschädigungen beziehen sich in der Mehrzahl auf direkte Sach- und/oder Personenschäden infolge einer unregelmäßigen bzw. nicht konformen Versorgung.

DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN

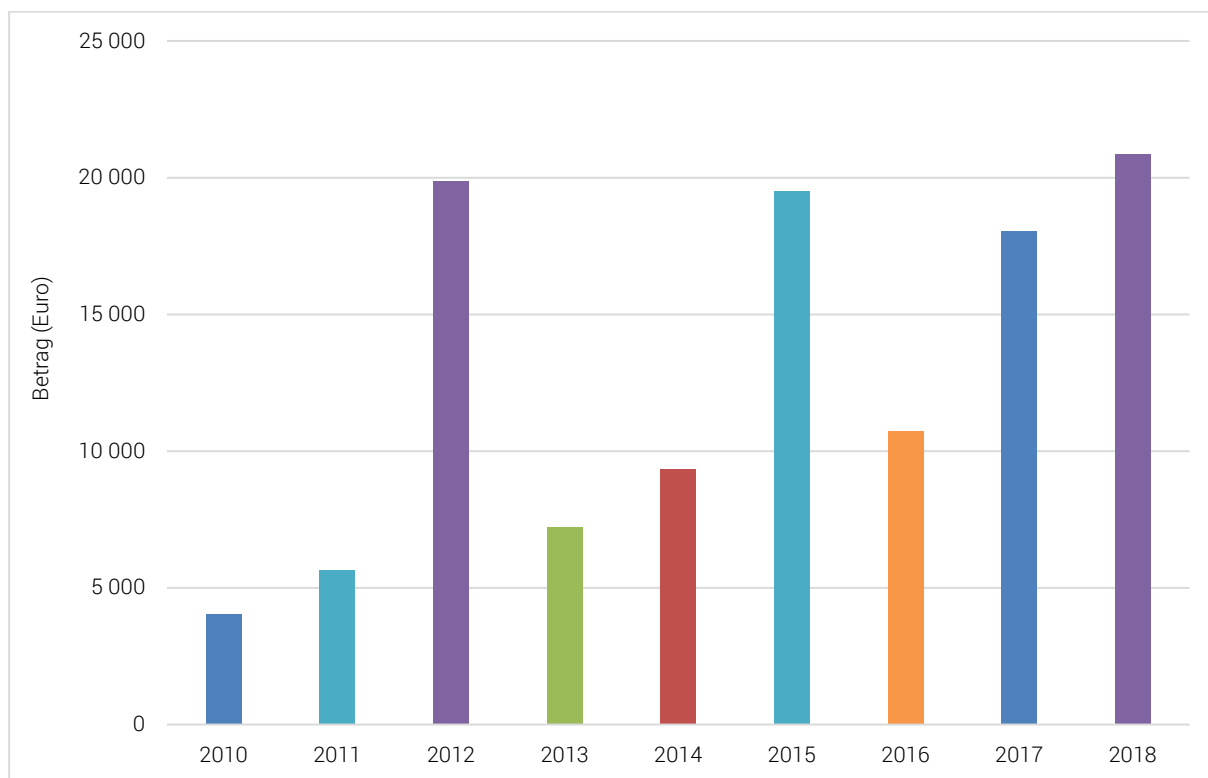


### 4.4.2. Gasnetzbetreiber

Die von den Gasnetzbetreibern gemeldeten Entschädigungen betreffen im Wesentlichen Verzögerungen bei Anschlüssen sowie Abschaltungen nach Verwaltungsfehlern.

Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Gasnetzbetreibern ausgezahlt wurden, beläuft sich auf 20.870,97 EUR. Dessen ungeachtet, hätte RESA, wie unter Punkt 4.3.4 *Nichteinhaltung der Anschlussfrist* erläutert, die einem Beschwerdeführer im Zuge eines Widerspruchs ausgezahlten 26.461,60 EUR angeben müssen, woraufhin sich der Gesamtbetrag der ausgezahlten Entschädigungen auf 47.332,57 EUR belaufen hätte.

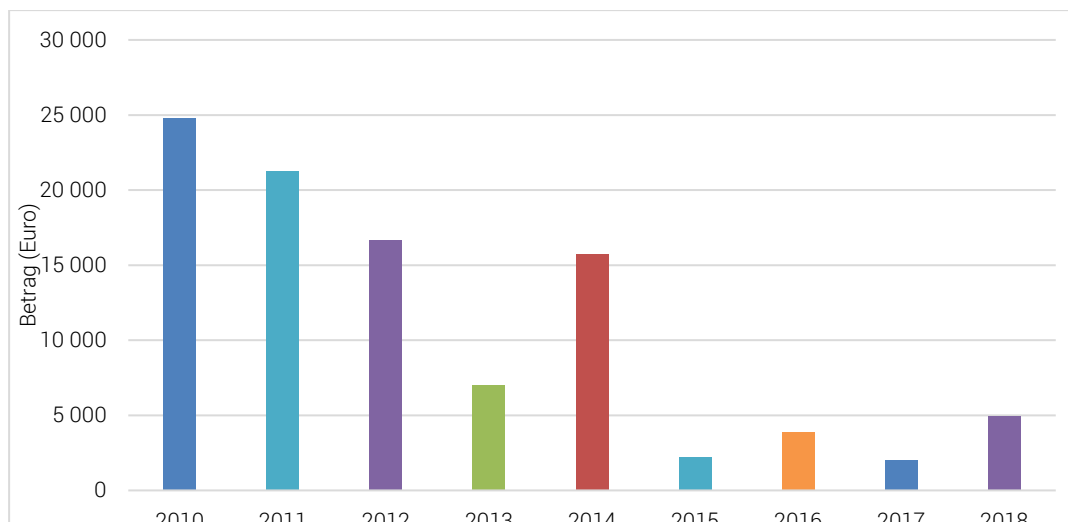
DIAGRAMM 30 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



#### 4.4.3. 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 seit 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. Es ist jedoch wichtig, im Rahmen von Kontrollen der Einhaltung der Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes, die durch die CWaPE durchgeführt werden, zu überprüfen, ob die Maßnahmen bezüglich der Entschädigungsmechanismen tatsächlich angewendet werden.

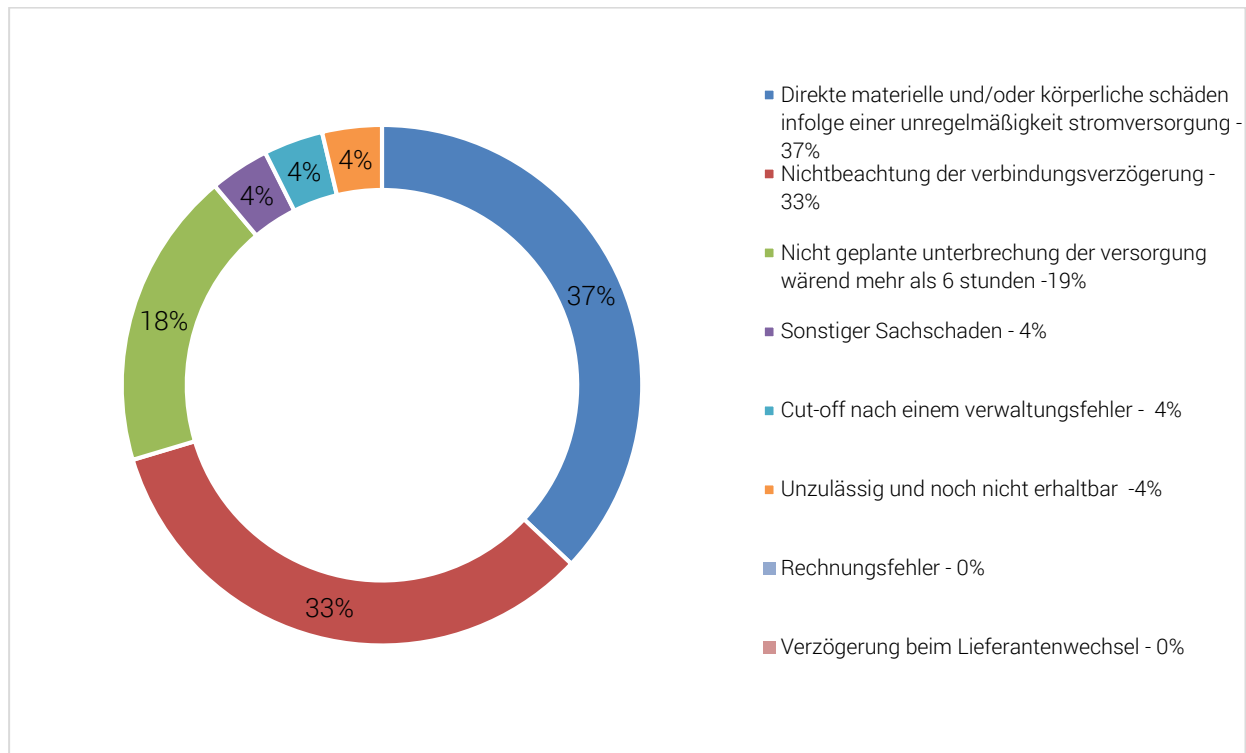
DIAGRAMM 31 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



## 4.5. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 27 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

DIAGRAMM 32 VERTEILUNG DER WIDERSPRUCHSFÄLLE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN DIE DER SRME 2018 ERHALTEN HAT



Bei den anderen Widersprüchen zu Entschädigungen stellen wir einen höheren Anteil an Dossiers mit Bezug zu Sachschäden im Zusammenhang mit der Versorgungsqualität und Verzögerungen beim Anschluss an das Netz fest.

Dennoch zeigen diese geringfügig erhöhten Zahlen keine sehr spezifische Problematik, eventuell mit Ausnahme des Verfahrens des Netzanschlusses, das es stets zu überwachen gilt.

# 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.

2018 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

## Kontaktdaten

**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](mailto:srm@cwape.be)

Webseite: [www.cwape.be](http://www.cwape.be)