

Jahressonderbericht
über den regionalen
Mediationsdienst für Energie
2019



CWaPE

Tous acteurs de l'énergie

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1. Allgemeines	5
1.1. Vorstellung des Dienstes	5
1.2. Anfragen- und Verfahrenstypen	6
2. Mediation.....	9
2.1. Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde	9
2.2. Kategorien der Beschwerden und der Fragen	11
2.2.1. Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen	15
2.2.2. Technische Probleme	16
2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand	18
2.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)	20
2.2.5. Problematische Umzüge	21
2.2.6. Geschützte Kunden	24
2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers	25
2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung	29
2.2.9. EAN-Code	30
2.2.10. Rechnungen und Verträge	31
2.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren	33
2.2.12. Kosten des Verteilernetzes	38
2.2.13. Verschiedenes	40
2.3. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber	41
3. Entschädigungen.....	43
3.1. Einleitung	43
3.2. Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME ableiten lassen	45
3.3. Detaillierte Zahlen	47
3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden	47
3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge	49
3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers	51
3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen	55
3.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers	56
3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung	56
3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle	57
3.4. Entwicklung seit 2010	58
3.4.1. Stromnetzbetreiber	58
3.4.2. Gasnetzbetreiber	58
3.4.3. Versorger	59
3.5. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen	60
4. Schlichtung	61
Anlage	62

Einleitung

Das Jahr 2019 war ein Schlüsseljahr für den Energiekonsumenten.

Es war von der Verabschiedung der neuesten Gesetzgebungsverfahren zum Maßnahmenpaket „Clean Energy for all Europeans“ auf europäischer Ebene geprägt, welches aus der Vorstellung einer Reihe von Gesetzesentwürfen der Europäischen Kommission Ende 2016 hervorging, welche die Transformation der Strombranche im kommenden Jahrzehnt begleiten sollen, um „eine saubere und für alle europäischen Verbraucher zugängliche Energie zu liefern“. Diese Maßnahmen, welche gerade auf die Ebene der Mitgliedsstaaten übertragen werden, bieten dem Verbraucher die Möglichkeit, neue Rollen einzunehmen, wie etwa jene des „aktiven Verbrauchers“¹, des Mitglieds einer „Gemeinschaft für erneuerbare Energie“² oder einer „Energiegemeinschaft der Bürger“³. Es werden ihm neue Rechte sowie neue Möglichkeiten übertragen, mit einem Akteur des Marktes oder sogar mit anderen Verbrauchern erneuerbarer Energie vertragliche Beziehungen einzugehen.

Dieser neue gesetzliche Rahmen stellt sicherlich einen Fortschritt für den Konsumenten dar. Allerdings müssen bei der Übertragung dieser Richtlinien noch viele Fragen geklärt werden – vor allem bezüglich dessen, wie der Verbraucher die ihm zuerkannten Rechte *effektiv* in Anspruch nehmen oder alle seine Verbraucherrechte wahren kann, wenn er innerhalb einer mit einer Rechtspersönlichkeit ausgestatteten Gemeinschaft handelt. Dies wurde bereits bei einem im April 2019 von der CWaPE und dem Regionalen Mediationsdienst für Energie (SRME) in Zusammenarbeit mit dem europäischen Netzwerk von Energiemediatoren (NEON) organisierten Studientag hervorgehoben⁴. BEI DIESER GELEGENHEIT ERINNERTEN DER SRME UND SEINE EUROPÄISCHEN KOLLEGEN DARAN, WIE WICHTIG ES FÜR EINEN MEDIATOR ODER OMBUDSMANN IST, MÖGLICHE ZUKÜNFTIGE BESCHWERDEN VORAUSZUSEHEN, UM DIE ENTSTEHUNG VON STREITIGKEITEN ZU VERHINDERN.

Auf wallonischer Ebene war das Jahr 2019 zudem das Jahr des Inkrafttretens einer Reihe von Maßnahmen, die die Erlasse der wallonischen Regierung, die im Bereich der Verpflichtungen öffentlichen Dienstes⁵ gelten, abändern. Letztere stellen einen Schutzrahmen für den Strom- und Gasverbraucher dar, ihre Komplexität oder Schwierigkeiten bei der Interpretation können jedoch leider manchmal ein Hindernis für ihre volle Effektivität darstellen. IN dieser Hinsicht plant der SRME seit mehreren Jahren, die verschiedenen Facetten, die seinem Handeln Sinn verleihen, vollständig zum Ausdruck zu bringen. Dies erfolgt durch:

- Sicherung der Einhaltung der geltenden Gesetzgebung in jeder einzelnen, ihm vorgelegten Situation;
- enge Zusammenarbeit und Nutzung der eigenen Erfahrung zur Erklärung ihrer Aufgaben der Kontrolle der Akteure des Marktes und der Beratung bei öffentlichen Behörden durch die CWaPE;
- Begleitung der Verbraucher bei einem besseren Verständnis ihrer Rechte.

Diese Begleitung beim Verständnis der Rechte ist besonders im Hinblick auf die Prävention von Konfliktsituationen, welche dem SRME am Herzen liegt, wichtig. Im Rahmen seiner Mitgliedschaft in der CPMO (Ständige Konsultation der Mediatoren und Ombudsmänner) hat sich der Dienst zudem dazu verpflichtet, zusammen mit den anderen belgischen Mediatoren und Ombudsmännern Maßnahmen zu setzen, um das Problem der Nichtausübung der Rechte von Bürgern in einer Armutssituation anzugehen, welches im Zweijahresbericht „Bürgerschaft und Armut“ des Dienstes zur Bekämpfung von Armut, Prekarität und sozialer Ausgrenzung hervorgehoben wird.

Nachdem im Jahr 2018 die erforderlichen Synergien für ein tiefgehendes Verständnis der zahlreichen Facetten der Problematik der „Nichtausübung von Rechten“ durch die am stärksten gefährdeten Personen geschaffen wurden, traf der SRME 2019 mit verschiedenen Verbänden des Gebiets zusammen und hörte sich die von diesen ermittelten Bedürfnisse an, um gegen das Phänomen vorzugehen.

Der reiche Austausch, aber auch die Komplexität der Thematik überzeugten den SRME, im Jahr 2019 die für die Erstellung eines Vermerks erforderliche Zeit aufzuwenden, um so zu einer Mitteilung zu gelangen, welche die ersten Ergebnisse der Maßnahme und der parallel laufenden Projekte des SRME präsentiert. Der Leser findet sie im Anhang zum vorliegenden Bericht.

Während 2019 bei allen Verfahren ein leichter Trend nach unten zu beobachten ist, erwartet der SRME, dass dieser in der Zukunft wieder ansteigt. Dies geschieht sicherlich nicht aufgrund einer gestiegenen Unzufriedenheit oder wegen eines Scheiterns der Präventivmaßnahmen, sondern als Ergebnis dreier Faktoren. Die erste besteht in den Aktionen, die vom SRME vorgesehen sind, um seine Sichtbarkeit, insbesondere bei den gefährdeten Kunden, zu erhöhen. Dies sind in der Mitteilung im Anhang beschrieben. Der zweite ist das Inkrafttreten der Bestimmung des Erlasses der wallonischen Regierung vom 2. Mai 2019 am 1. Januar 2021, welche die Nennung der Kontaktdaten des SRME in allen Rechnungen vorsieht, um den Verbrauchern, die Informationen über ihre Rechte, über Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz, über vergleichende Benutzerprofile oder über die technischen Spezifikationen der energieverbrauchenden Geräte erhalten möchten, eine Anweisung zu bieten. Der dritte Faktor ist die Übertragung der im Rahmen des „Clean Energy Package“ verabschiedeten Richtlinien in das wallonische Recht – angeführt in der Einleitung. Da der SRME für alle Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit dem regionalen Energiemarkt zuständig ist, wird sich sein Kompetenzbereich natürlich mit der Entwicklung des organisierenden rechtlichen Rahmens, vergrößern. Darüber hinaus könnte dieser Rechtsrahmen ausdrücklich die Möglichkeit vorsehen, im Rahmen einer gütlichen Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit neuen Bereichen des Marktes den SRME anzurufen.

Der SRME ist bereit für diese neuem Herausforderungen!

¹ Artikel 2, 8 der Richtlinie (EU) 2019/944 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juni 2019 mit gemeinsamen Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 2012/27/EU

² Artikel 2, 16 der Richtlinie (EU) 2018/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 zur Förderung der Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen

³ Artikel 2 der oben angeführten Richtlinie.

⁴ <http://www.neon-ombudsman.org/2019/04/23/after-the-clean-energy-package-towards-a-prosumer-rights-framework/>

⁵ Erlasse der wallonischen Regierung vom 19. Juli 2018 und vom 2. Mai 2019 zur Abänderung der Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Strom- bzw. Gasmarkt

1. Allgemeines

1.1. 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 Regionale 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:

- Erleichterung des Austausches von Informationen, Erfahrung und bewährter Praktiken zwischen den Mitgliedern;
- Förderung der alternativen Beilegung von Rechtsstreitigkeiten in Europa unter Beachtung der Empfehlungen der Europäischen Kommission und der EU-Richtlinien;
- Förderung des Schutzes und der Befähigung von Energieverbrauchern;
- Vertretung der Mitglieder auf europäischer Ebene.

Im Jahr 2019 hat der SRME seine Rolle innerhalb dieses Netzwerkes durch die Beteiligung am Verwaltungsrat ausgebaut.

1.2. Anfragen- und Verfahrenstypen

Die in der Dienststelle angewandten Verfahren unterliegen dem Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie.

Anträge an den SRME können in folgende Verfahren unterteilt werden:

- **Normale Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 90 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben muss;
- **Dringende Mediation:** Vermittlung, bei welcher der SRME seine Empfehlungen spätestens 15 Tage nach Einreichung einer als zulässig eingestuften Beschwerde abgeben 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.

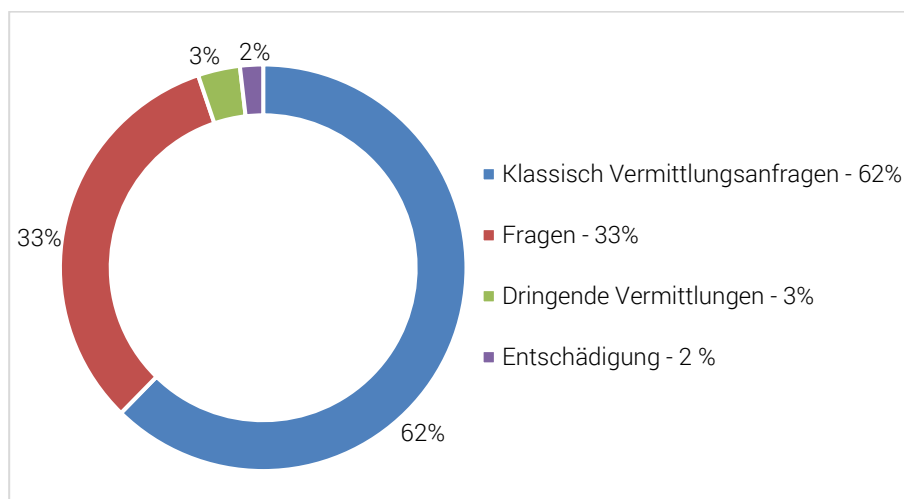
Die Verfahren für die Mediation, den Widerspruch in Sachen Entschädigung und die Schlichtung werden weiter unten in diesem Bericht eingehend erläutert.

Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2019 hat der SRME insgesamt 1.255 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

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

DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2019 ERHALTEN HAT



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 eingebrachten dringlichen Dossiers ist im Vergleich zum Vorjahr um über 30 % zurückgegangen. Die meisten der dringlich eingebrachten Beschwerden betrafen das Verfahren bei Nichtzahlung (Einbau eines Budgetzählers). Der 2019 zu beobachtende Rückgang steht daher möglicherweise mit Änderungen des rechtlichen Rahmens für das Verfahren bei Nichtzahlung in Zusammenhang (vgl. 3.2.7. *Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers*).

Die Anzahl der schriftlichen Anfragen, die beim SRME eingegangen sind, ist im Vergleich zu den beiden Vorjahren zurückgegangen, liegt jedoch im Durchschnitt seit der Einrichtung des SRME. Diese Abnahme beeinflusst die Verteilung der Hauptkategorien der Fragen (Technik, Verschiedenes, Kompensationsprinzip für Fotovoltaik etc.). Sie wird zudem durch einen Spitzenwert bei neuen Fragen ausgeglichen, die vor allem am Ende des Jahres bezüglich des Prosumer-Tarifs eingingen.

Es kann auch hervorgehoben werden, dass das Jahr 2018 vom Eingang zahlreicher außergewöhnlicher Fragen im Zusammenhang mit der Insolvenz von BELPOWER und der freiwilligen Einstellung der Versorgung durch bestimmte Lieferanten (ENOVOS, ZENO und COMFORT ENERGY) geprägt war.

Neben den vielen Fragen zum Prosumer-Tarif bleibt die Kategorie „Netzkosten“ ganz oben auf der Liste der regelmäßig vom SRME behandelten Themen, vor allem im Hinblick auf die sogenannten periodischen Tarife, wie sie auf Energierechnungen angewendet werden.

Die Kategorie „Verschiedenes“ enthält immer noch Fragen, die sich aufgrund ihrer großen Heterogenität nur schwer unter einer präziseren Bezeichnung zusammenfassen lassen. Sie beziehen sich auf die Versorgungslizenzen, die intelligenten Zähler, die Veröffentlichungen auf der Website der CWaPE, die Statistiken/Studien/wissenschaftlichen Forschungen, die Energieprämien oder es handelt sich um 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 etc.), Anträge auf Anschluss an das Netz oder auf Änderungen eines vorhandenen Anschlusses, das Verfahren bei Umzug, die Budgetzähler, den Status der geschützten Kunden etc.

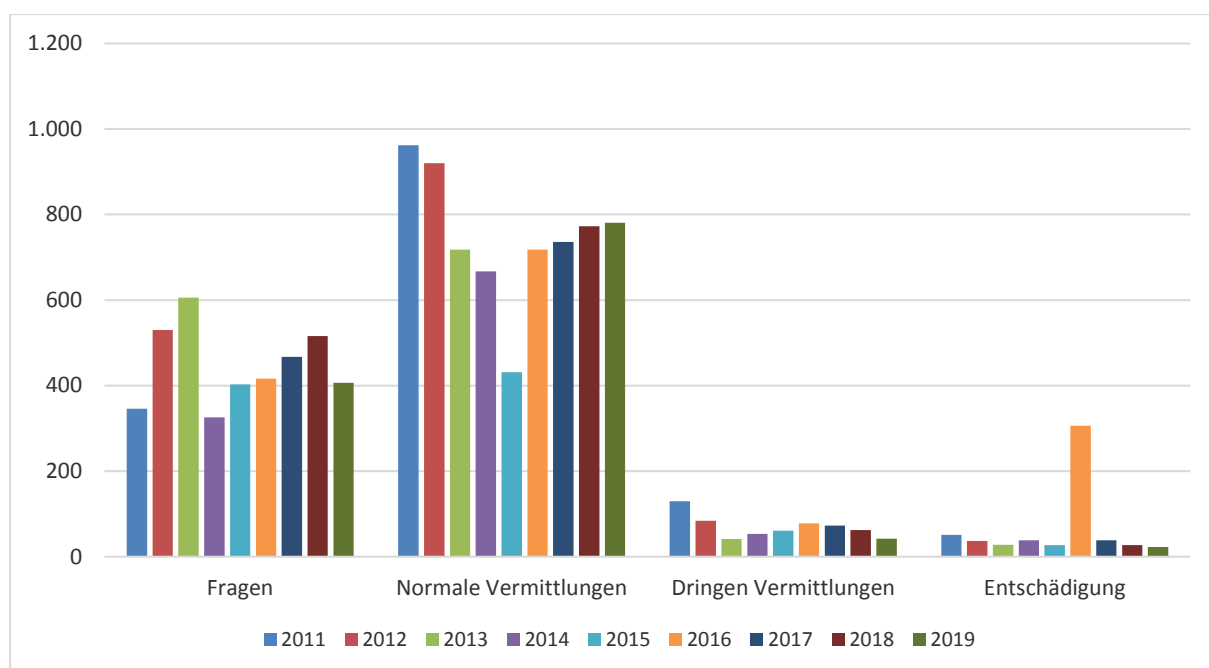
Außerdem sollte betont werden, dass das *Front-Office* des SRME täglich telefonisch auf Fragen antwortete, die nicht in diese Zahlen einfließen (etwa dreißig Anrufe pro Arbeitstag).

MIT Ausnahme des Jahres 2016, das durch eine hohe Zahl an Widerspruchsfällen zu Entschädigungen im Zusammenhang mit den Unwettern im Januar 2016 gekennzeichnet war, ist die Zahl der Widerspruchsfälle zu Entschädigungen, welche beim SRME eingehen, allgemein gering. Die Zahlen für 2019 befinden sich im historischen Durchschnitt, müssen aber angesichts der Anzahl der von den Verteilnetzbetreibern abgelehnten Entschädigungen als dürftig betrachtet werden.

Im Jahr 2019 wurde kein Schlichtungsverfahren erfasst.

Schließlich wurden zwei Anfragen für eine Stellungnahme des Föderalen Mediationsdienstes für Energie verzeichnet. Es ist jedoch möglich, dass sich andere dieser Anfragen eher inoffiziell in den allgemeinen Fragen befinden, die von SRME bearbeitet werden.

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



2. Mediation

2.1. 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.

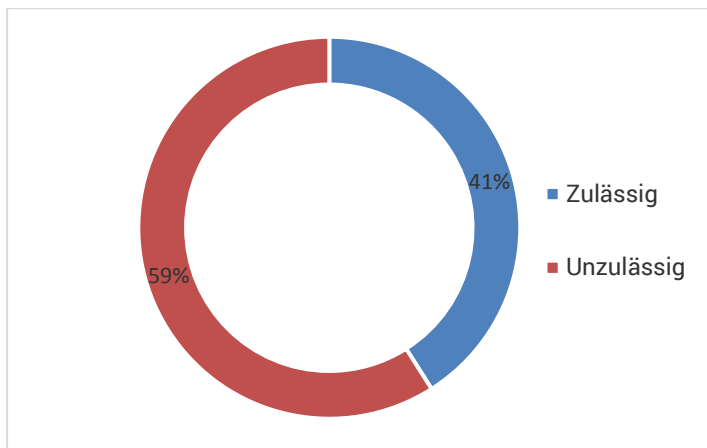
Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen Verbrauchern problematisch erscheint. 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 2019 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 823 Anträge auf Tätigwerden. Auf die Gesamtzahl dieser Anträge gesehen, wurden nur 41% für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Aufforderungen pro Beschwerde an die betreffenden Akteure. Die restlichen 59 % betreffen Beschwerden, die sich von Beginn an als unbegründet erwiesen haben, sowie Beschwerden, die unzulässig sind oder deren Kriterien für die Zulässigkeit 2019 noch nicht erfüllt wurden. Es kann festgestellt werden, dass bei diesen Anfragen die Verbraucher dennoch Beratung und nützliche Informationen im dargelegten Kontext erhalten konnten.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER 2019 EINGEGANGENEN 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 GRUNDLAGEN DER „KLASSISCHEN“ BESCHWERDEN

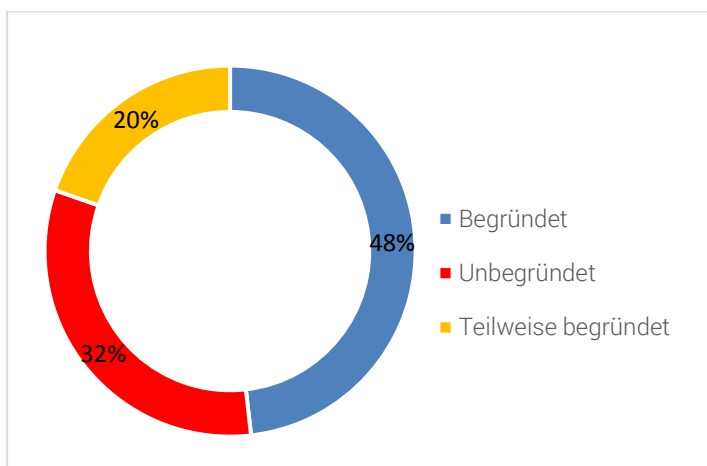
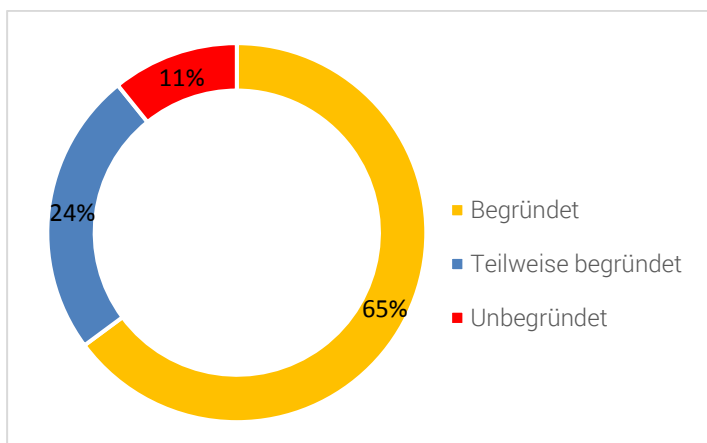


DIAGRAMM 5 GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



2.2. 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 Klassifizierung⁶ kompatibel ist, die historischerweise auf Ebene der ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission verabschiedet wurde⁷. 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:

- 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.
- Umzüge;
- Status des geschützten Kunden;
- Verzug beim Versand von Rechnungen zur Abrechnung/zum Abschluss.

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

- Kosten des Verteilernetzes.
- Verschiedenes;
- Rolle der VNB hinsichtlich der Photovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.).
- technische Fragen;
- Status des geschützten Kunden;
- Energiepreis, Vertragsbedingungen, Tarifsimulator-

Wie bereits oben angegeben, wichen die zahlreichen Fragen, welche im Jahr 2018 punktuell im Zusammenhang mit der Insolvenz von BELPOWER sowie mit der freiwilligen Einstellung der Versorgung (ENOVOS, ZENO, COMFORT ENERGY) aufgetaucht sind, 2019 neuen Arten von Anfragen bezüglich des Prosumer-Tarifs.

⁶ GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10. Juni 2010

⁷ Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572 [Empfehlung der Kommission vom 12. Mai 2010 zur Verwendung einer harmonisierten Methodik zur Klassifizierung und Meldung von Verbraucherbeschwerden und Verbraucheranfragen]

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 Verteiltarife 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 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2019

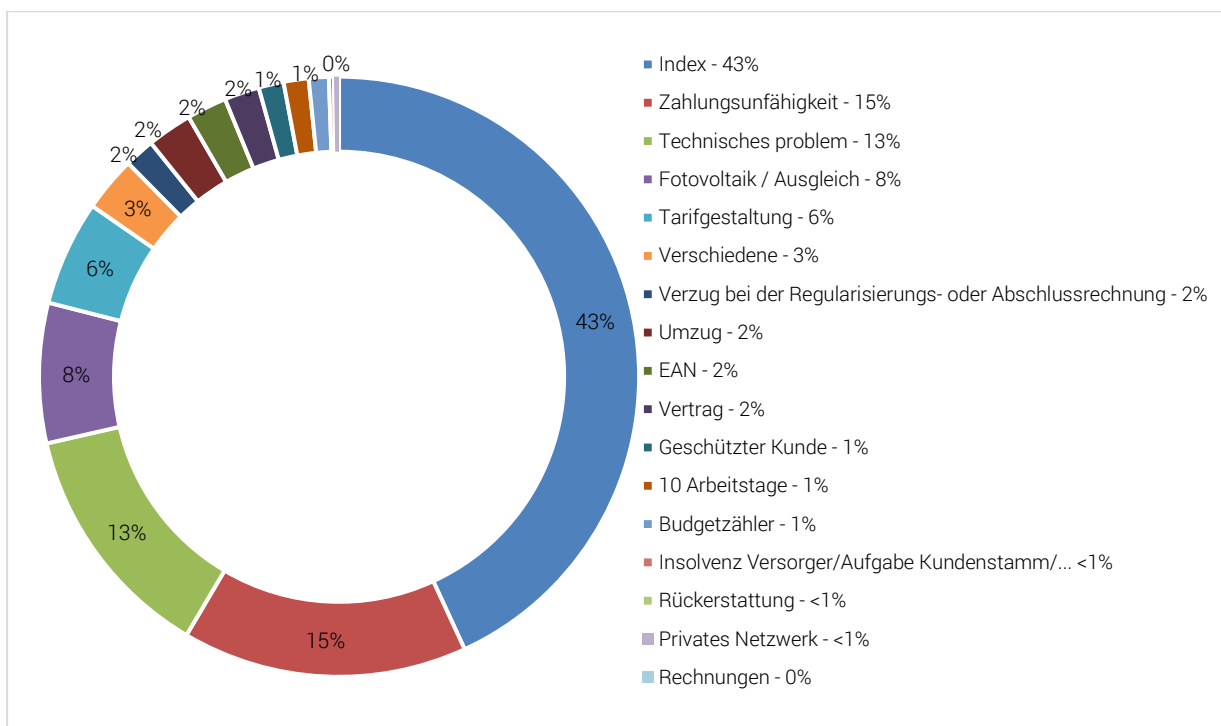


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2015

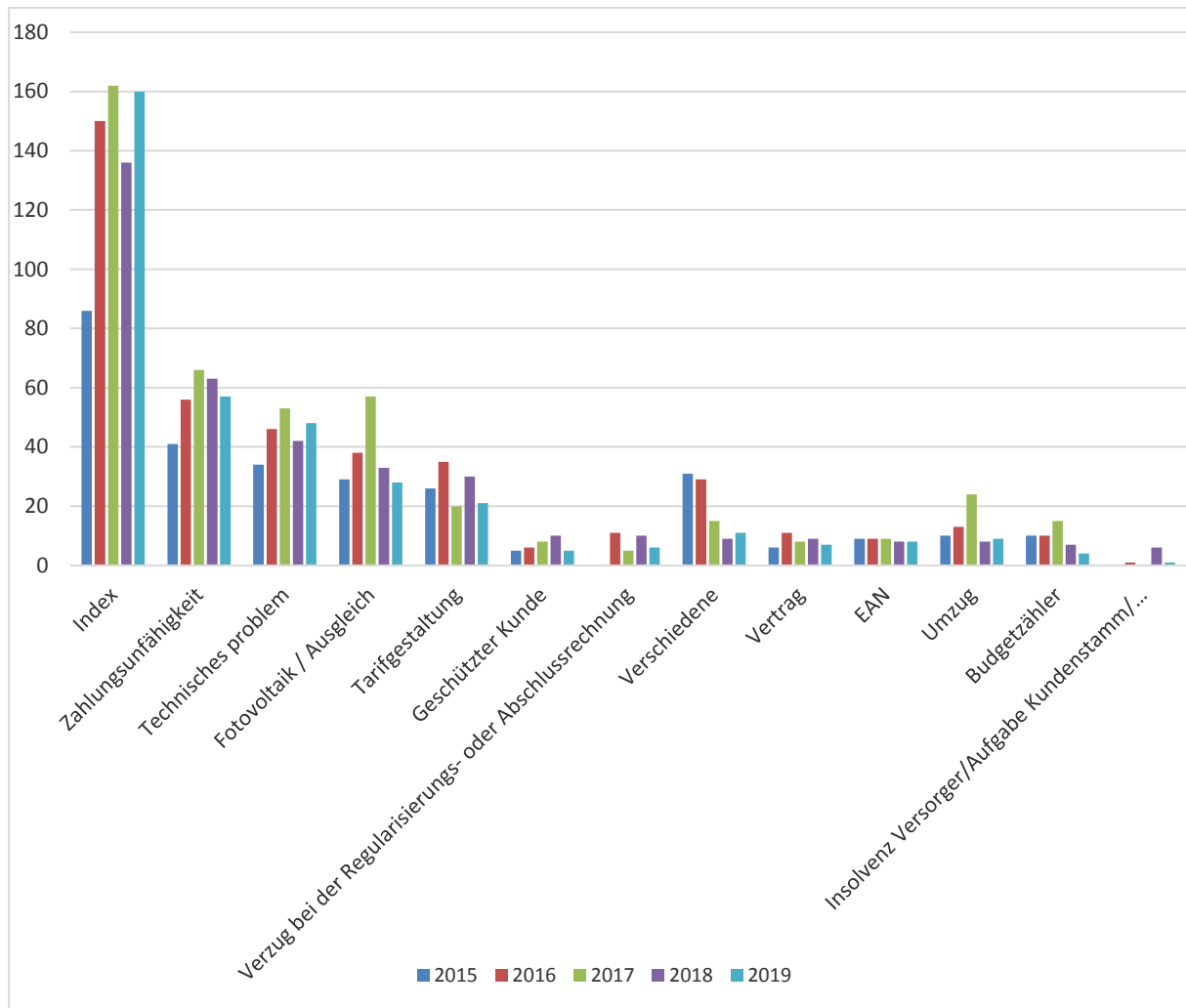


DIAGRAMM 8 AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2019

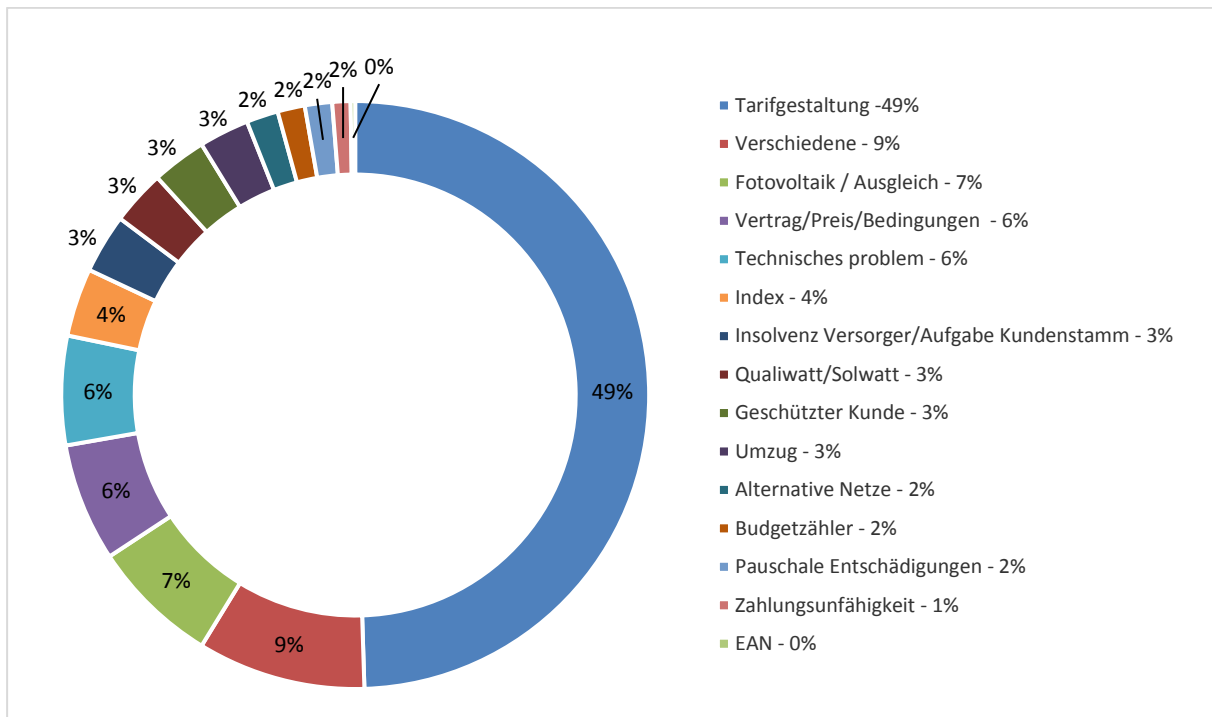
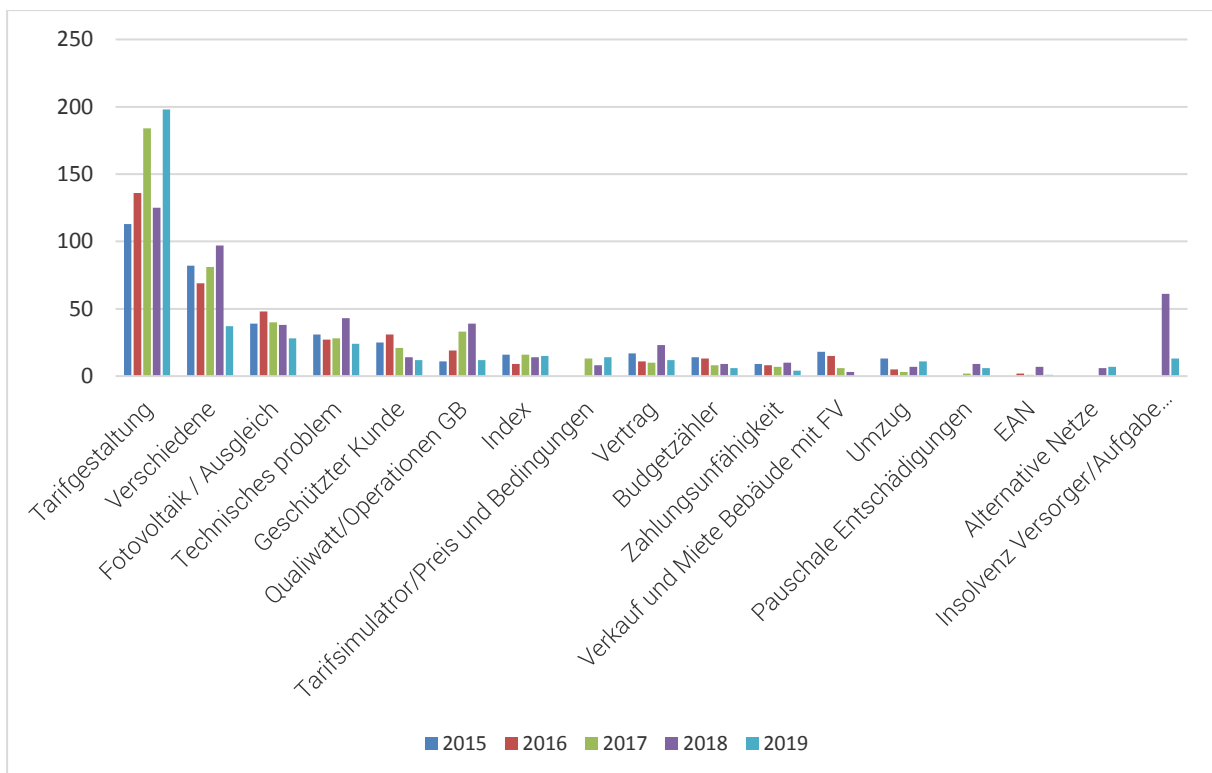


DIAGRAMM 9 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2015



2.2.1. Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen

a) Beispiel

Herr Charles⁸ 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 2019 gingen lediglich 5 Dossiers ausschließlich aus diesem Grund beim SRME ein. Angesichts der Tatsache, dass die meisten beim SRME eingebrachten Beschwerden ihren Ursprung bei den Tätigkeiten der Verteilnetzbetreiber haben und dass der Föderale Mediationsdienst für Energie bei Beschwerden, die gegen die Energieversorger eingebracht werden, in größerem Umfang zuständig ist, sind die Dossiers, die sich im Wesentlichen auf diesen Bereich beziehen, selten. Darüber hinaus bezieht sich die Kodierung der Beschwerdekategorie auf der Ebene des SRME stärker auf das Problem, welches der fehlenden Reaktion zugrunde liegt (z. B. Indexanfechtung, Verfahren bei Nichtzahlung etc.) und welches als dominant eingestuft 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 Geldbußen 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.

⁸ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

2.2.2. Technische Probleme

a) Beispiel

Herr Dupont⁹ 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.

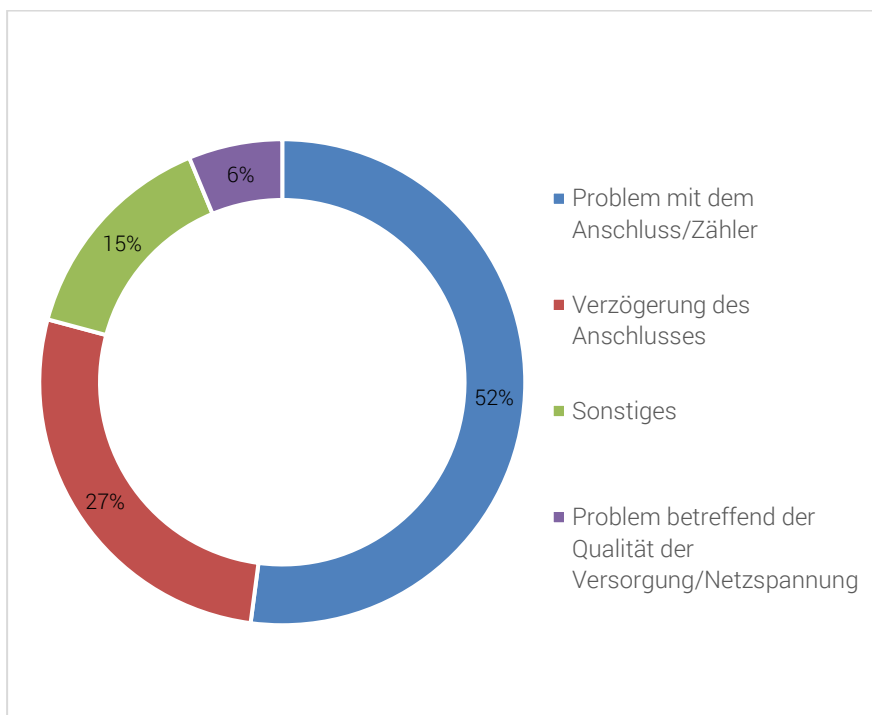
Dafür stützt sich der Netzbetreiber im Allgemeinen auf den Verlauf des früheren Verbrauchs des Beschwerdeführers. Sollten diese nicht bekannt sein (z.B. weil er gerade umgezogen ist), sieht die technische Regelung in diesem Fall vor, dass die Messdaten in einem Überprüfungsprozess durch angemessene Werte 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 Verteilnetzes 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 13% der 2019 bearbeiteten Beschwerden aus (48 Akten). Die Anzahl der in diesem Zusammenhang im Jahr 2019 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 AUFTEILUNG TECHNISCHER 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 diesen¹⁰ 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 im 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. (Genauer weiter unten bei Punkt 4.3.4 Nichteinhaltung der Anschlussfrist und 4.5 Beschwerden in Bezug auf Entschädigungen.)

¹⁰ Erlass der Wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Billigung der technischen Regelung für die Verwaltung der Elektrizitätsverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen, B.S., 11. Mai 2011, S. 27325

2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

a) Beispiel

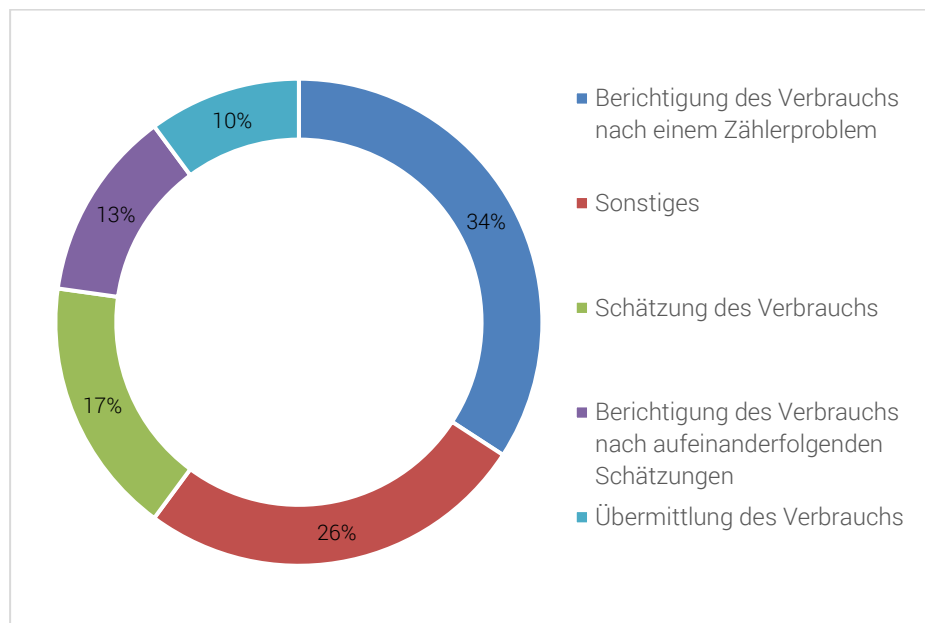
Frau Marlaire¹¹ erhält eine Korrekturrechnung bezüglich einer Abrechnung, welche einige Monate zuvor erstellt wurde. Sie versteht nicht, aus welchem Grund ihr Energieversorger von ihr nun einen Betrag in der Höhe von 450 EUR fordert, obwohl er ihr zuvor 120 EUR für denselben Verbrauchszeitraum rückerstattet 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. 2019 betrafen 43 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich (160 Dossiers). Es sollte daran erinnert werden, dass die Dossiers betreffend die Photovoltaik (vgl. 3.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 8 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und ebenso Widersprüche gegen Zählerstände betreffen (praktisch alle im Jahr 2019). Streitfälle bezüglich der Verbrauchsdaten machen den größten Teil der Interventionen des SRME gegenüber den VNB und den Energieversorgern aus.

DIAGRAMM 11 AUFTEILUNG DER PROBLEME MIT ANGABEN ZUM VERBRAUCH



¹¹ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

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 ist ebenfalls in der Mess- und Zählungsordnung enthalten, die in die technischen Regelungen für den Betrieb der Strom- und Gasverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen aufgenommen wurde. Diesen Bestimmungen wurden 2012 die von der CWaPE veröffentlichten Leitlinien zur Berichtigung der Messdaten 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 Netzkwerknutzers 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.

2.2.4. Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung)

a) Beispiel

Frau Carpentier¹² 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

Für das Jahr 2019 verzeichnet der SRME keine Beschwerde in diesem Zusammenhang.

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)¹³.

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.

¹² Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

¹³ Artikel 7§3 des Erlasses der Wallonischen Regierung über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt (EWR VöD vom 30. März 2006)

2.2.5. Problematische Umzüge

a) Beispiel

Herr und Frau Fievez¹⁴ 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

2019 betrafen 9 Beschwerden ausdrücklich diesen Bereich. Das entspricht etwa 2 % aller durch den SRME bearbeiteten Beschwerden.

Viele Beschwerden im Zusammenhang mit Umzügen werden auf föderaler Ebene bearbeitet, etwa bei Problemen mit der Rechnungsstellung, welche weiterhin erfolgt, obwohl der Kunde den Umzug gemeldet hat.

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 mit den Energieübernahmen](#) ist auf der Webseite verfügbar.

Eine der Schwierigkeiten 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 manchmal festzustellen. Es wäre vielleicht angebracht, einen besseren Rahmen für das Umzugsverfahren in der wallonischen Regelung vorzusehen – insbesondere für den Zeitraum vor dem MOZA-Verfahren.

¹⁴ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

c) **Rechtliche Hinweise/zusätzliche Informationen**

Bei Umzügen ist die Zuständigkeit laut Gesetz aufgeteilt zwischen den föderalen (Verbraucherschutzgesetze) und den regionalen Instanzen (vor allem das Regulierungsverfahren bei dem Versorger nicht mitgeteilten Umzügen). Grundsätzlich führt bei Umzügen der Versorger, der die Wohnung beliefert, welche der Kunde verlässt, die Lieferung zu denselben Bedingungen an der neuen Adresse fort. Damit der ausziehende Bewohner im Regelfall wegen seines Umzugs keinen neuen Vertrag abschließen muss, ist es wichtig, dass er seinen Versorger innerhalb der vorgesehenen Fristen über seinen Umzug informiert und ihm eine kontradiktorisch erstellte Zählerablesung an der alten sowie der neuen Adresse übermittelt.

Ohne diese Angaben kann der Versorger seinem Kunden keine korrekte Rechnung stellen und läuft dieser Gefahr, dass von ihm Zahlungen für den Verbrauch an einer Adresse gefordert werden, an der er nicht mehr wohnt.

Nicht mitgeteilte Umzüge verursachen außerdem das Problem von Stromentnahmen ohne gültigen Vertrag. Für zerstreute Personen, die umziehen, ist ein Regulierungsverfahren¹⁵ 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 Regularisierungsformular auszufüllen, oder falls er auf die Schreiben des Netzbetreibers nicht reagiert, stellt Letztgenannter das Scheitern des Verfahrens fest. Er kann sodann die Versorgung einstellen.

Der Vorteil dieses Verfahrens besteht darin, dass Stromentnahmen ohne Vertrag nicht geduldet werden. In der Praxis kann es jedoch hierdurch zu Situationen kommen, die der Gesetzgeber nicht erwünscht hat. So wird die Benachrichtigung des Netzbetreibers nicht immer von der richtigen Person entgegengenommen, insbesondere, wenn es sich um Appartementhäuser 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).

¹⁵ Ministerialerlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regularisierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist (MOZA)

2.2.6. Geschützte Kunden

a) Beispiel

Frau Lavaux¹⁶, 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 Schepens 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

2019 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde gering geblieben. Der SRME hat fünf Dossiers bearbeitet, was 1 % der zulässigen Beschwerden entspricht.

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“¹⁷ 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 VNB¹⁸ 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.

Die Strom- und Gas-Dekrete sehen vor, dass die geschützten Kunden (im regionalen Sinne) zu ihrem Verteilnetzbetreiber transferiert werden, damit dieser als sozialer Versorger die Stromversorgung sicherstellt.

Der betreffende Verbraucher wird per Schreiben über diese Situation informiert und kann sich gegen diese Änderung wehren, indem er dies ausdrücklich beantragt.

Als geschützter Kunde gelangt der Kunde in den Genuss bestimmter Schutzmaßnahmen:

- der Bezug einer garantierten Mindestliefermenge 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.

¹⁶ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

¹⁷ Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes

¹⁸ Als sozialer Versorger.

2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

a) Beispiel

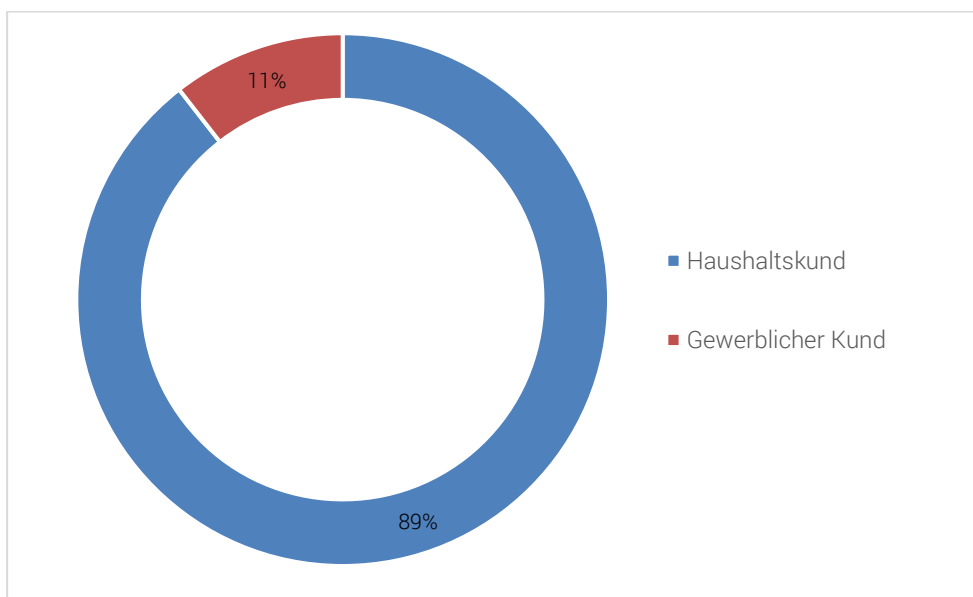
Frau Henrard¹⁹ kontaktierte mit hoher Dringlichkeit den SRME, um mitzuteilen, dass sich ein Vertreter des VNB gerade bei ihr vorgestellt hatte, um ihre Stromversorgung abzuschalten, obwohl sie mit ihrem Versorger seit mehreren Wochen einen Zahlungsplan vereinbart hatte und obwohl der Versorger ihr bestätigt hatte, dass das laufende Verfahren eingestellt wurde. Die Abschaltung sei noch nicht durchgeführt worden, doch der Mitarbeiter werde demnächst wiederkommen, sofern die Dienste des VNB nichts Gegenteiliges festlegen würden.

Angesichts der Dringlichkeit der Situation zielen die Schritte 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 Verteilnetzbetreiber zu überprüfen. Sollte es zutreffen, dass Frau Henrard 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

2019 bleibt die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit etwa 15 % der bearbeiteten Fälle der zweitwichtigste Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME. Anzumerken ist, dass 40 % dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die unrechtmäßige Anbringung eines Budgetzählers oder die Sperrung drohte. Es sei darauf hingewiesen, dass 11 % der im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung eingereichten Beschwerden von Nicht-Privatkunden (Geschäftsinhaber, KMUs etc.) 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 12 VERTEILUNG VON BESCHWERDEN IM BEREICH ZAHLUNGSVERZUG NACH VERBRAUCHERTYP



¹⁹ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

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. In jenen Fällen, in denen der Betrag der nicht bezahlten Rechnung mindestens 100 € beträgt (wenn es sich um nur eine Energieart handelt sowie mindestens 200 €, wenn es sich um zwei Energiearten handelt), folgt auf die Erklärung der Nichtzahlung eine Anfrage zur Anbringung eines Budgetzählers beim VNB.

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 diese 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.

Es ist wichtig, hervorzuheben, dass der Versorger nur dann einen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers bei dem in Zahlungsverzug geratenen Kunden stellen kann, wenn die Schulden dieses Kunden mindestens 100 € betragen, wenn es sich um eine einzige Energieart handelt, sowie mindestens 200 €, wenn diese Schuld zwei Energiearten betrifft.

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). Wenn der Kunde den geforderten Betrag bezahlt, bevor der Budgetzähler eingebaut wird, ist der Versorger dazu verpflichtet, das Verfahren zum Einbau des Budgetzählers zu stornieren. Der Kunde ist grundsätzlich nicht dazu verpflichtet, den Nachweis für diese Zahlung zu erbringen. Tatsächlich ist der Versorger dazu verpflichtet, den Schuldenstand des betroffenen Kunden täglich zu überprüfen. Dennoch kann der Versorger aus praktischen Gründen (vor allem bezüglich der erforderlichen Frist einer Banküberweisung, bis diese beim Versorger eingeht), wenn die Zahlung der Schulden einige Tage vor dem für den Einbau des Budgetzählers vorgesehenen Datum (z. B. drei Tage) erfolgt, einen Zahlungsnachweis verlangen, um eine Überprüfung der Zahlung vorzunehmen.

Zudem ist darauf hinzuweisen, dass die vollständige Bezahlung der Schulden nicht der einzige Weg ist, um den Einbau eines Budgetzählers zu vermeiden. Neben der vollständigen Bezahlung hat der Kunde, der in Zahlungsverzug geraten ist, immer die Möglichkeit, mit seinem Versorger einen Zahlungsplan zu vereinbaren. In diesem Fall ist der Versorger dazu verpflichtet, das Verfahren für den Einbau eines Budgetzählers auszusetzen. Es ist allerdings wichtig, die im vereinbarten Zahlungsplan vorgesehenen Bedingungen einzuhalten. Die Nichteinhaltung seiner Bedingungen kann dazu führen, dass das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers in seiner Form wieder aufgenommen wird.

Anzumerken ist, dass durch den Einbau eines Budgetzählers oder einen Versorgerwechsel²⁰ 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 (Unterbrechung) 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 helfen²¹.

²⁰ Der Wechsel des Versorgers kann nur dann stattfinden, wenn das Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers ausgesetzt oder storniert wurde. Die geltenden wallonischen Regelungen machen jeden Vertrag zur Energieversorgung, der mit einem Kunden abgeschlossen wird, welcher sich in einem Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers befindet, nichtig.

²¹ 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.

2.2.8. Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung

a) Beispiel

Herr Mercier²² hat den Energieversorger gewechselt, hat aber vier Monate später immer noch keine Abschlussrechnung erhalten.

Das Eingreifen des SRME kann es etwa ermöglichen, festzustellen, dass der Fehler im momentan fehlerhaften IT-System des Versorgers liegt, welcher nicht in der Lage war, eine Endabrechnung zu erstellen. Der Versorger von Herrn Mercier regelte schließlich die Situation des Beschwerdeführers und erklärte sich bereit, angesichts der verspäteten Rechnungsstellung Kulanz walten zu lassen.

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 2019 hat der SRME sechs Beschwerden bezüglich einer verzögerten Ausstellung der Regularisierungs- oder Abschlussrechnung erfasst.

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.

²² Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

2.2.9. EAN-Code

Der EAN-Code ist ein einheitliches Zahlenfeld mit 18 Ziffern zur eindeutigen Identifizierung eines Anschlusses. Jedem EAN-Code sind ein oder mehrere Zähler an derselben Anschlussadresse zugeordnet. Bestehen in einem Gebäude sowohl ein Strom- als auch ein Gasanschluss, erhalten beide Anschlüsse jeweils 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 Léon²³ 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. Herrn 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 Verteilnetzbewohner berechneten Verbrauchsmengen berechtigt sind und zum EAN-Code der betreffenden Verteilnetzbewohner passen.

b) Zahlen und Kommentare

2019 gingen beim SRME 8 Beschwerden auf dieser Grundlage ein. 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.

²³ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

2.2.10. Rechnungen und Verträge

a) Beispiel

Herr Dumont²⁴ 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 Aktivitäten des SRME wird angemerkt, dass einige Kunden einen möglichen Verstoß gegen die verschiedenen Bestimmungen, auf das Vertragsangebot oder die Rechnung anwendbar sind, feststellen (siehe Punkt (c) unten). 2019 hat der Dienst 7 zulässige Beschwerden betreffend ein Problem mit einem Versorgungsvertrag erhalten.

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.

Der Erlass der wallonischen Regierung vom 19. Juli 2018²⁵ brachte erhebliche Veränderungen (Inkrafttreten zehn Tage nach der Veröffentlichung im Belgischen Staatsblatt vom 23.10.19) auf Ebene des Verfahrens bei Nichtzahlung (vgl. 2.2.7. *Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers*), aber auch auf Ebene der Erwähnungen auf den Energierechnungen ab 1. April 2019.

Einige Beispiele führen wir einige Änderungen an, wie etwa die Ergänzung von Erwähnungen:

- zur Möglichkeit, die Rechnung zur Regularisierung vom Bankeinzug auszunehmen;
- der Tatsache, dass der Vertrag nichtig ist, wenn er im Rahmen eines von einem anderen Versorger eingeleiteten Verfahrens bei Nichtzahlung abgeschlossen wird (Einbau eines Budgetzählers);
- von Kontaktdaten von unabhängigen Einrichtungen für die Beratung von Verbrauchern, von Energieagenturen oder ähnlichen Einrichtungen, bei welchen sie vor allem Beratung zu Verbraucherrechten erhalten können.

²⁴ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

Außerdem brachte der Erlass der wallonischen Regierung vom 2. Mai 2019²⁶ einige im Jahr 2019 in Kraft tretende Änderungen wie etwa die Tatsache, dass in einer Zahlungserinnerung Folgendes angeführt werden muss:

- die Möglichkeit, das öffentliche Zentrum für soziale Maßnahmen oder einen zugelassenen Schuldvermittler anzurufen,
- die Möglichkeit, bei ihnen den kostenlosen Einbau eines Budgetzählers zu beantragen,
- die Kontaktdaten dieser Einrichtungen.

Die größten von diesem EWR vorgesehenen Veränderungen sind erst ab 1. Januar 2021 gültig. Als Beispiel sei die Tatsache genannt, dass Regularisierungs- und Abschlussrechnungen für Haushaltskunden auf eine Doppelseite beschränkt werden.

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.

²⁵ EWR zur Abänderung des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt, des Erlasses der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Gasmarkt und des Erlasses der wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Gutachtenkommission über Abschaltung

²⁶ EWR 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

2.2.11. Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren

Prinzip

Im Rahmen des Ausgleichs kann der Verbraucher seinen Verbrauch aus einem bestimmten Zeitraum von der in demselben Zeitraum ins Netz eingespeisten Energie in Abzug bringen, auch wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Beim Ausgleichsverfahren wird das Netz also letztendlich als „Lager“ genutzt, in welches man einspeist und aus dem man wieder entnimmt, wobei die Bilanz pro Rechnungsstellungszeitraum erstellt wird. Vorbehaltlich der nachstehend genannten Ausnahmen ist dieser Zeitraum im Allgemeinen ein Jahreszeitraum.

Nur Eigenerzeuger mit einer Produktionseinheit für Ökostrom mit einer Leistung bis 10 kVA, die an das Verteilnetz angeschlossen sind, haben Anspruch auf Ausgleich. Zur Erinnerung: Ein Eigenerzeuger ist *„jede natürliche oder juristische Person, die Elektrizität im Wesentlichen für den eigenen Verbrauch erzeugt“*²⁷.

a) Beispiel

Frau André²⁸ verfügt über eine Anlage mit Fotovoltaikmodulen. Ihre jährliche Zählerstandsablesung wird immer im Oktober durchgeführt. Bei Erhalt ihrer Rechnung für 2018-2019 stellte Frau André jedoch fest, dass es drei Zählerablesungen gab: eine im Oktober 2018, eine im Juni 2019 und eine im Oktober 2019. Sie widerspricht der Tatsache, dass ihre Jahresrechnung durch die Zwischen-Zählerablesung (im Juni 2019) 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 Aufsplittung der Regularisierungsrechnung unter Anwendung des Ausgleichs auf einen Zeitraum von weniger als einem Jahr, die Nichtberücksichtigung des Produktionsüberschusses und den Ausgleich bei Vorhandensein eines Doppeltarifzählers.

Bei Beschwerden zum 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

2019 hat der SRME 28 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was etwa 9 % der bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Ferner ist anzumerken, dass 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 eine 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.

²⁷ Art. 2, 2 des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

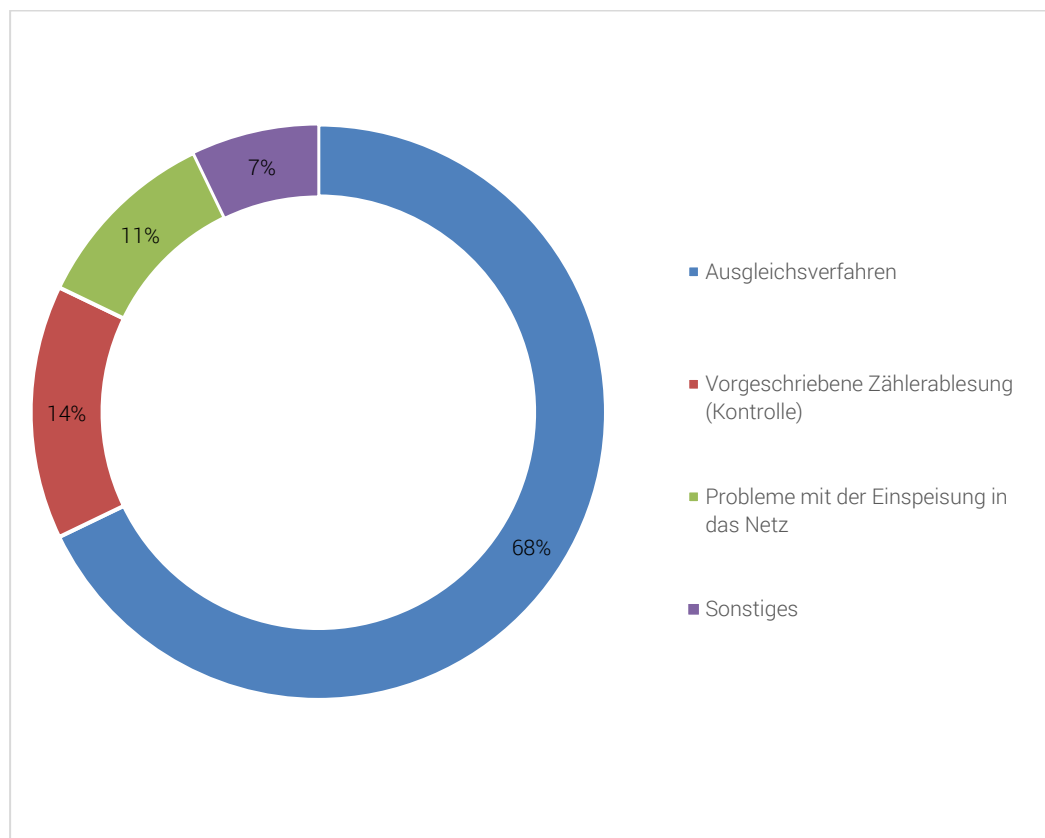
²⁸ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

Die Anzahl der Beschwerden und Fragen, die vom SRME in diesem Bereich bearbeitet wurden, geht zurück. Dies kann damit zu erklären sein, dass sich die Eigenerzeuger im Allgemeinen mit dem Mechanismus zum Ausgleich vertraut gemacht haben und dass es weniger als in der Vergangenheit an Informationen zu diesem Thema mangelt, vor allem nach der Veröffentlichung der Mitteilung 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 der Webseite der CWaPE.

Darüber hinaus hat sich die Zahl der neuen Eigenerzeuger im Vergleich zu den beobachteten historisch hohen Spitzenwerten stabilisiert, was das Potenzial für Beschwerden/Fragen im Zusammenhang mit diesem Thema verringert hat.

Zudem hat der SRME 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 13 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH PHOTOVOLTAIK/AUSGLEICH



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 NS²⁹ 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. "

Aufspaltung der Regularisierungsrechnung

Die Aufspaltung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers³⁰, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt.

²⁹ A. d. R.: Niederspannung

³⁰ 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 fotovoltaischen 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 fotovoltaische Anlage entsprechend ihrem Verbrauch dimensioniert ist, bei diesen Eigenerzeugern nur sehr wenig oder gar keine Überschussproduktion an.

Fällt so viel überschüssige Produktion an, dass der Eigenerzeuger diese vergüten lassen (verkaufen) möchte, ist es unerlässlich, dass die Anlage sowohl mit einem Zweirichtungszähler ausgestattet ist, der den verbrauchten und den eingespeisten Strom separat verzeichnet, als auch mit zwei EAN-Codes, einen für die Entnahme aus dem Netz und einen zweiten für die Einspeisung. Wir weisen darauf hin, dass der Einbau dieser Art von Zähler sowie die Zuordnung der beiden, durch EAN-Codes identifizierten Anschlüsse grundsätzlich zulasten des Nutzers gehen.

Der Eigenerzeuger muss einen Vertrag mit dem Versorger abschließen, der den überschüssigen Strom kauft; dieser Versorger muss mit demjenigen, der den verbrauchten Strom liefert, identisch sein. In seinem Verwaltungssystem verknüpft der VNB die beiden EAN-Codes durch eine Zählbescheinigung, errechnet eigenständig die Differenz und gibt dem Versorger je nach Fall den Verbrauch bzw. die Einspeisemenge an.

Ausgleich und Doppeltarifzähler

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

Wird also bei einem Eigenerzeuger ein Tag-Überschussproduktion³¹ und ein Nacht-Defizit³² 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.

³¹ Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

³² Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

2.2.12. Kosten des Verteilernetzes

a) Beispiel

Herr Bodson³³ 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. Andernfalls befragt der SRME den betreffenden Verteilnetzbetreiber und analysiert das Dossier eingehender.

Zahlen und Kommentare

Der Anteil der diesen Bereich betreffenden Beschwerden ist mit 50 % der Anfragen und 6% der bearbeiteten Beschwerden relativ groß. Es steht außer Zweifel, dass dieses Feld starke Auswirkungen auf den Dienst hatte.

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. Viele der Fragen, die 2019 verzeichnet wurden, beziehen sich auch auf Befragungen und Unstimmigkeiten beim *Prosumer*-Tarif. All das erklärt auch die Zunahme der Anzahl der erhaltenen Fragen seit 2015 (siehe *Grafik 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.

³³ Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

DIAGRAMM 14 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH KOSTEN DES VERTEILNETZES

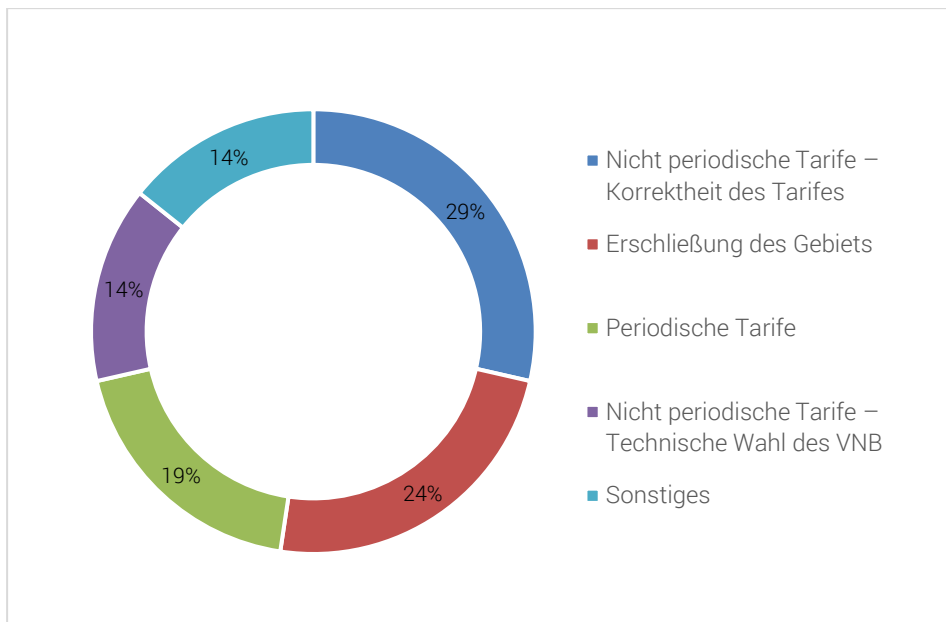
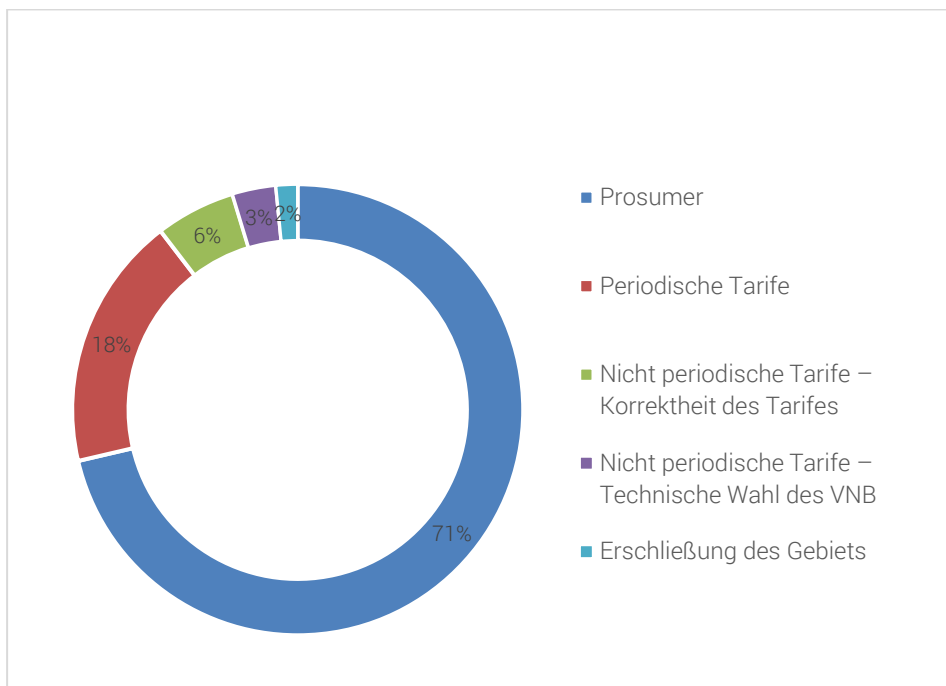


DIAGRAMM 15 AUFTEILUNG DER FRAGEN BEZÜGLICH KOSTEN DES VERTEILNETZES



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 beim SRME zu unterscheiden: die Anfragen/Beschwerden betreffend die Verteilungskosten (sog. „periodische Tarife“) und die Angebote für Anschlüsse oder andere Interventionen der VNB (sog. „nichtperiodische Tarife“).

Am 17. Juli 2017 verabschiedete der Vorstand der CWaPE die für die in der Wallonie aktiven Verteilnetzbetreiber für Strom und Erdgas geltende Tarifmethodologie für die regulatorische Periode 2019-2023 sowie die dazugehörigen Anhänge. Diese steht auf der Website der CWaPE zur Verfügung.

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

Für weitere Informationen im Bereich der Verteiltarife, einschließlich des Prosumer-Tarifs, beachten Sie bitte den allgemeinen Jahresbericht 2019 der CWaPE.

2.2.13. 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 2019 wurden nur 11 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.

Andererseits entspricht diese Kategorie rund 9% 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 sich auch um Fragen zu den Eigentümer-/Mieter-Verhältnissen oder zu allen anderen Anfragen, die eng mit dem Thema Energie verbunden sind, aber für welche es keinen öffentlichen Dienst gibt, handeln. In diesem Fall kann es dazu kommen, dass der SRME informell Auskunft gibt, um diesen Konsumenten in Schwierigkeiten etc. zu helfen.

2.3. 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 16 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB STROM

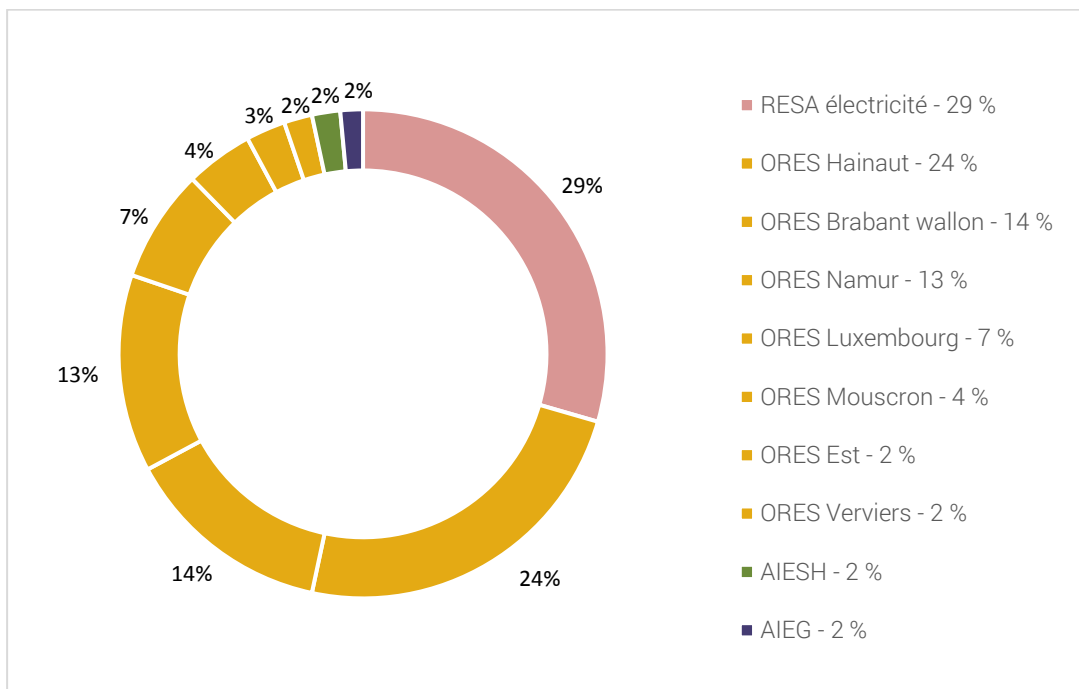


DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

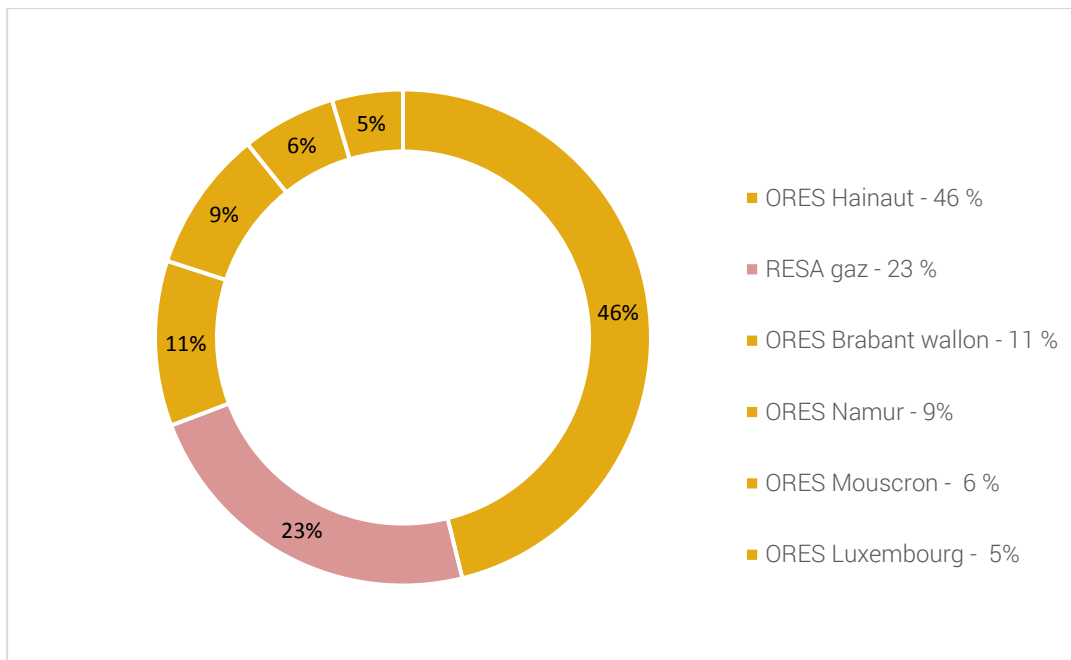
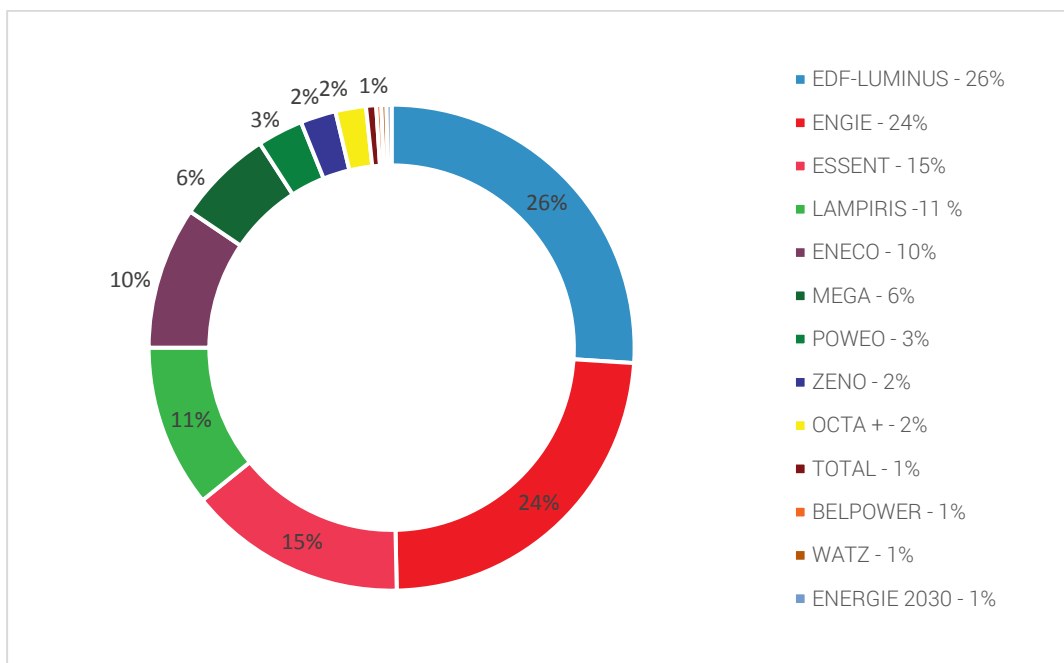


DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



3. Entschädigungen

3.1. Einleitung

Die Dekrete zur Gas- und Stromversorgung sehen mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vor, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Dieses Entschädigungsverfahren ist seit 2009 in Kraft. Die 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 Indexierung³⁴.

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

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2019 auf 844.657,60 EUR belief. Die VNB haben 21 214,49 EUR ausgezahlt, davon 7 803,50 EUR im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 5828,43 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur ESSENT, 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.

³⁴ Die indexierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden (www.cwape.be).

DIAGRAMM 19 VON DEN VNB STROM 2019 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

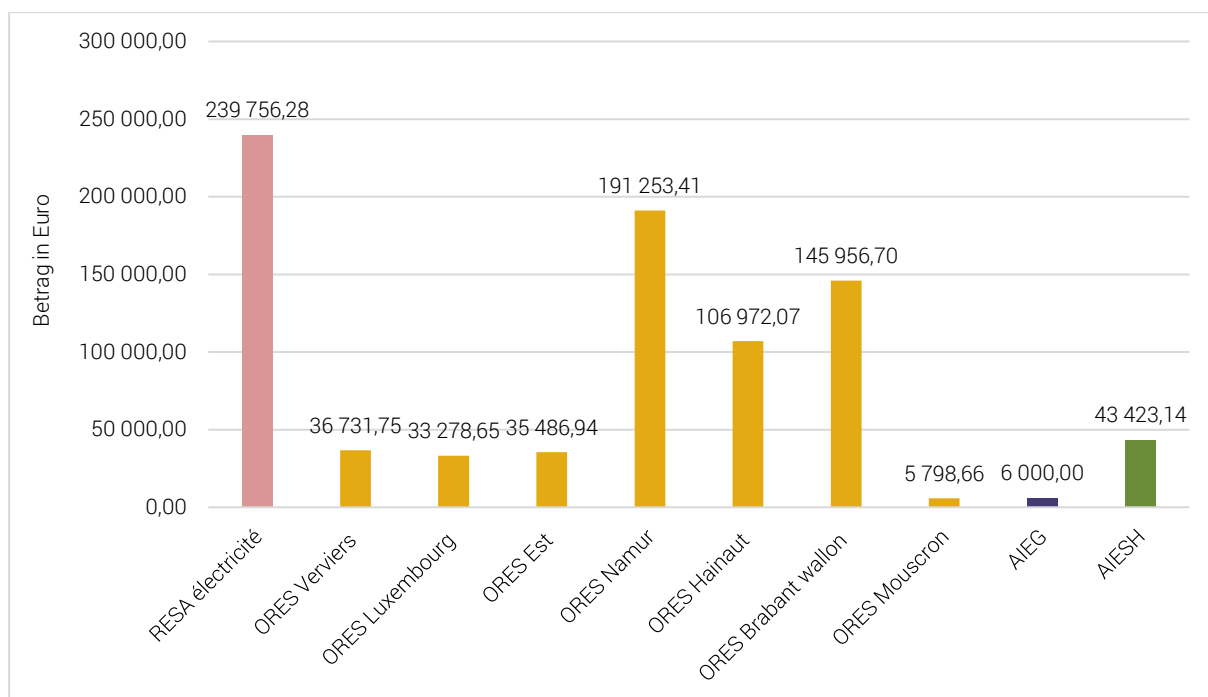
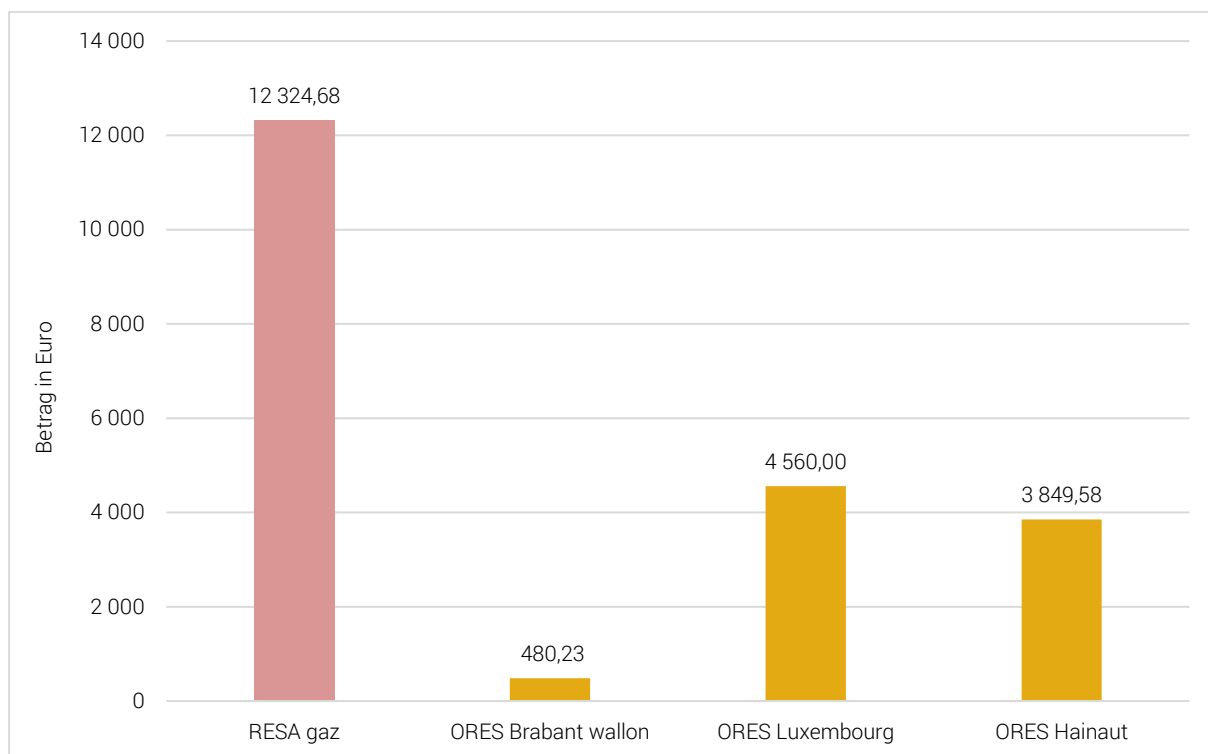
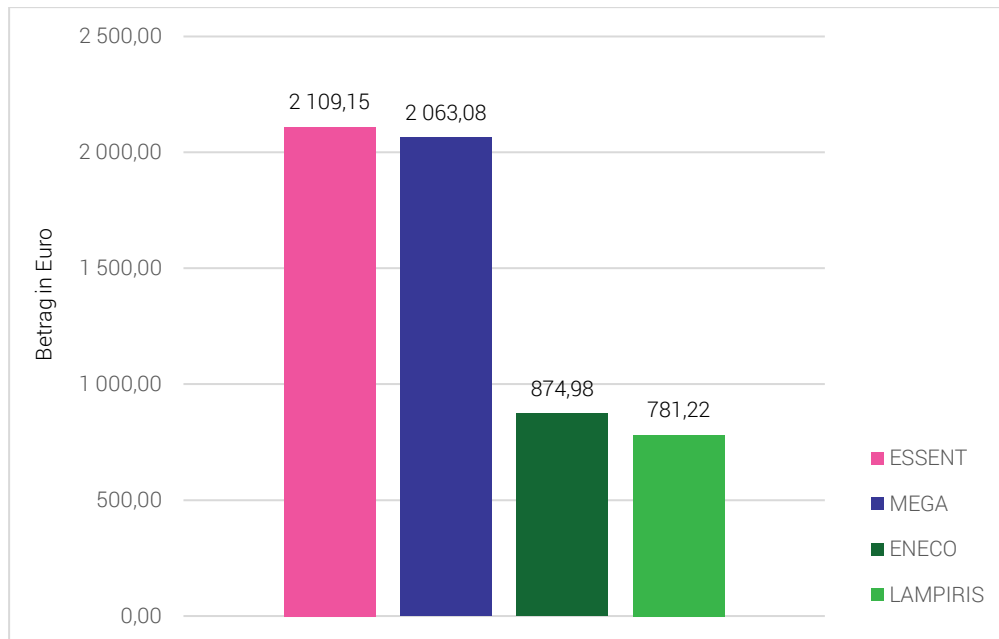


DIAGRAMM 20 VON DEN VNB STROM 2019 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN





3.2. 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^{quater} des Elektrizitätsdekrets festgelegt, dass: *„jeder Endverbraucher Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [...für Anschlüsse von Haushaltskunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen hergestellt hat, die vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung am Tag des Zahlungseingangs des Betrags des Anschlussangebots beim Netzbetreiber beginnt, wobei der Netzbetreiber während des Zeitraums zwischen dem Antrag und dem Erhalt der erforderlichen Genehmigungen und Zulassungen nicht eingreifen kann.“* 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.³⁵ 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 sind³⁶.

- 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.

³⁵ Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

³⁶ Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

3.3. Detaillierte Zahlen

3.3.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden³⁷

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

2019 wurden 601 Anfragen von 874 von den VNB akzeptiert und es wurden 70.072,25 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt.

Die in diesem Zusammenhang 2019 eingereichten Entschädigungsanträge sind außergewöhnlich hoch im Vergleich zum historischen Durchschnitt. Dies erklärt sich dadurch, dass bei ORES Brabant Wallon ein erheblicher Stromausfall auftrat, der etwa 3.500 Kunden abends (18.50 Uhr) für mehr als sechs Stunden betraf. Die große Zahl an betroffenen Kunden in Verbindung mit dem Zeitpunkt des Eintretens des Vorfalls erklärt die hohe Anzahl der angenommenen Anträge auf Entschädigung, d. h. 583 begründete Ansprüche in Höhe von insgesamt 67.897,89 EUR. Es ist darauf hinzuweisen, dass die VNB, die keine Entschädigungen gezahlt haben, weder in diesem Diagramm noch in den folgenden Diagrammen angeführt sind.

³⁷ Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 22 *ENTSCHÄDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDER FOLGENDEN STUNDEN*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
RESA	4	6	21
ORES Verviers	3	4	0
ORES Namur	3	14	3
ORES Hainaut	8	11	7
ORES Brabant wallon	583	68	125

3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge³⁸

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 zu Lasten 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“*³⁹. 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.

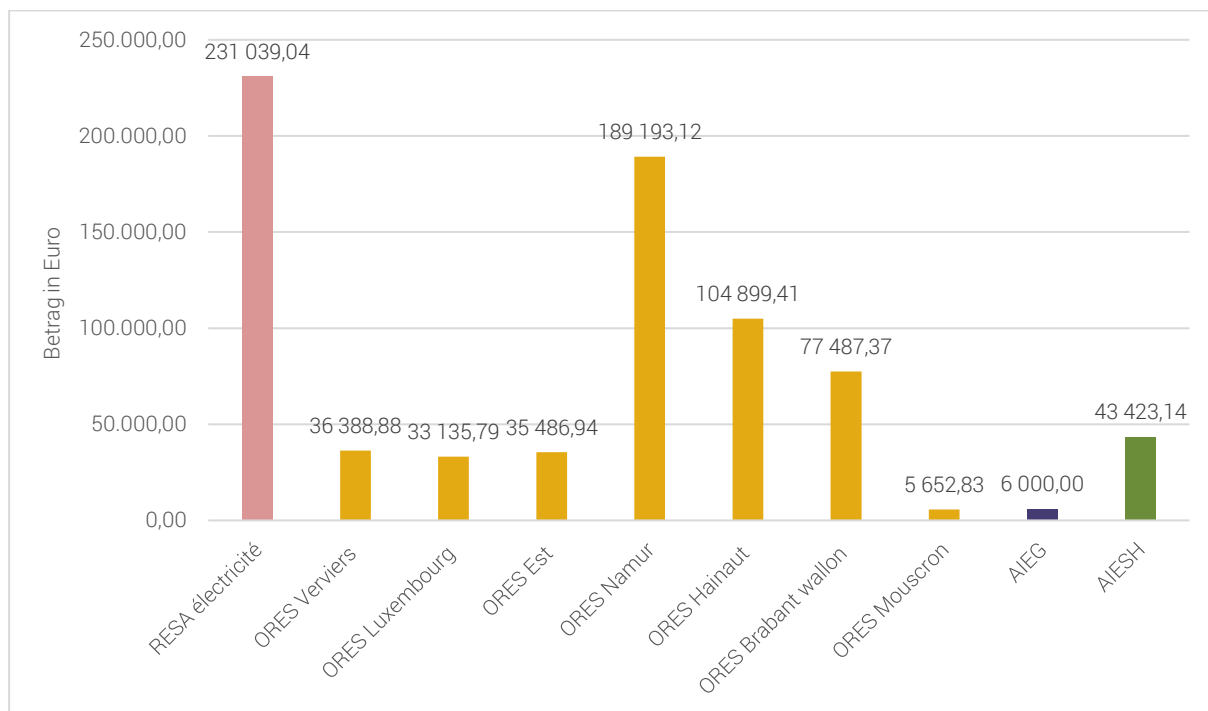
Einige Zahlen

Im Jahr 2019 wurden 550 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 762 706,52 EUR.

³⁸ Artikel 25^{quinquies} und 25^{sexies} des Dekrets vom 12. April 2001

³⁹ Doc. Parl. Wall., Sitzung 2007-2008, Nr. 813, 1, S. 30

DIAGRAMM 23 *ENTSCHÄDIGUNGEN JEDES DIREKTEN, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/NICHT MITGETEILTEN UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄßIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
RESA Elektrizität	104	136	257
ORES Verviers	27	51	88
ORES Luxembourg	40	97	152
ORES Ost	22	24	59
ORES Namur	168	260	460
ORES Hainaut	73	312	400
ORES Brabant wallon	74	300	348
ORES Mouscron	3	27	30
AIESH	24	4	21
AIEG	12	6	0

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“⁴⁰ 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. Die Gas-VNB haben 2019 59 Anträge verzeichnet. Davon wurden 14 mit einem Gesamtbetrag von 7.803,50 EUR angenommen und 44 befinden sich noch in Bearbeitung.

⁴⁰ Artikel 25^{quater} des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers⁴¹

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.

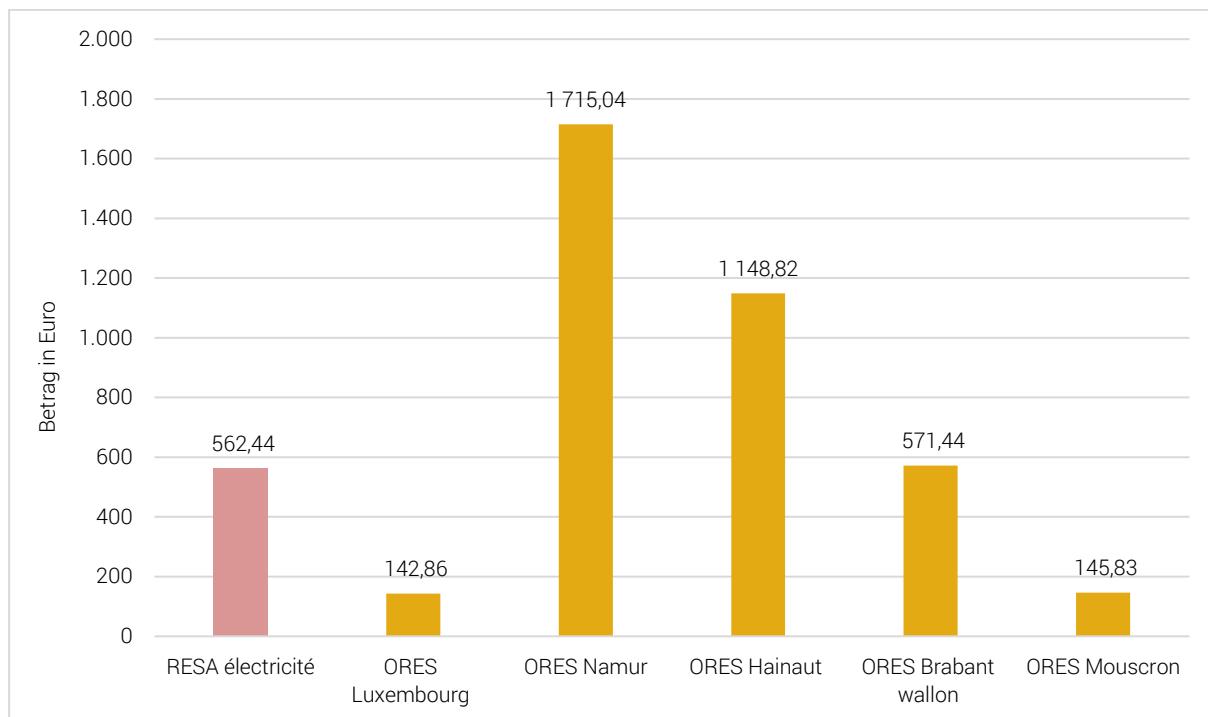
In dem Sonderfall, in dem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnappten“ Kunden nach einem sog. *Mystery Switch* wieder aufzunehmen, das heißt nach einer Transaktion in Verbindung mit einem Wechsel 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

2019 wurden 39 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, von denen 25 für einen Betrag von 4 286,43 EUR angenommen wurden. Die Berichte von ORES Hainaut und ORES Namur weisen überdurchschnittlich hohe Zahlen auf, was grundsätzlich angesichts der höheren Anzahl an VNB in diesen Netzen logisch ist. Dies scheint daher nicht repräsentativ für ein bestimmtes Problem zu sein. Der SRME plant, die VNB stärker zu untersuchen, deren Berichte die Anträge und/oder die in diesem Zusammenhang ausgezahlten Entschädigungen nicht oder nur in geringem Umfang aufführen.

⁴¹ Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

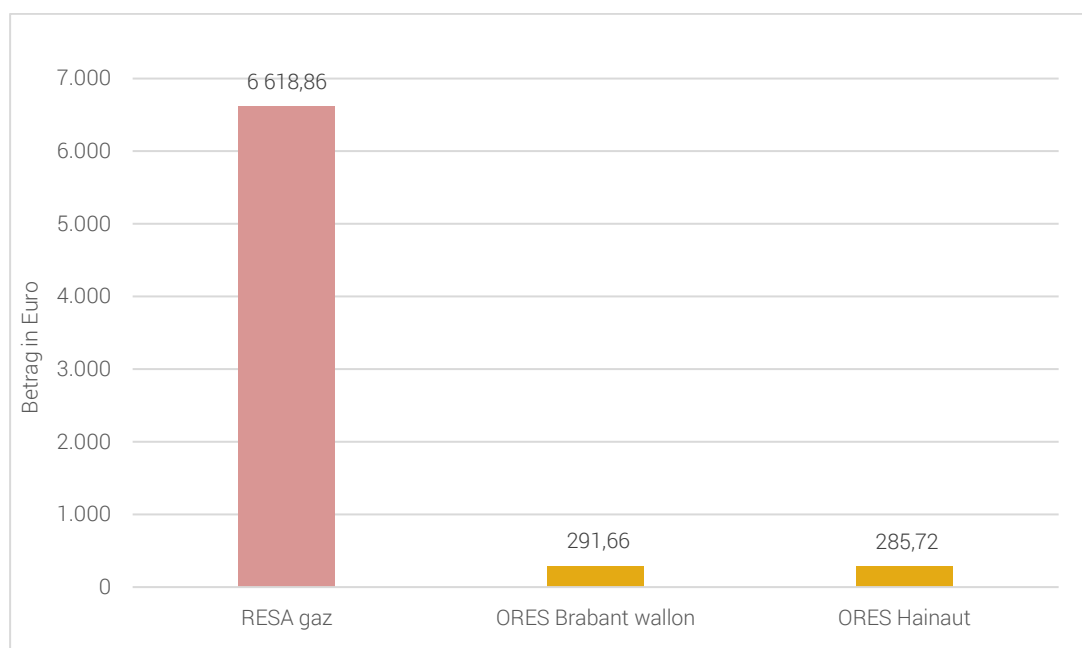
DIAGRAMM 24 *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
RESA Elektrizität	2	0	0
ORES Luxembourg	1	0	0
ORES Namur	9	0	0
ORES Hainaut	8	2	2
ORES Brabant wallon	4	3	2
ORES Mouscron	1	0	2

In Bezug auf die Gasversorgung wurden nur zehn Anträge an die VNB gerichtet, von denen neun angenommen wurden. Der Gesamtbetrag der Entschädigungen beläuft sich auf 7 196,24 EUR, wovon 6 618,86 EUR von RESA bezahlt wurden.

DIAGRAMM 25 ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



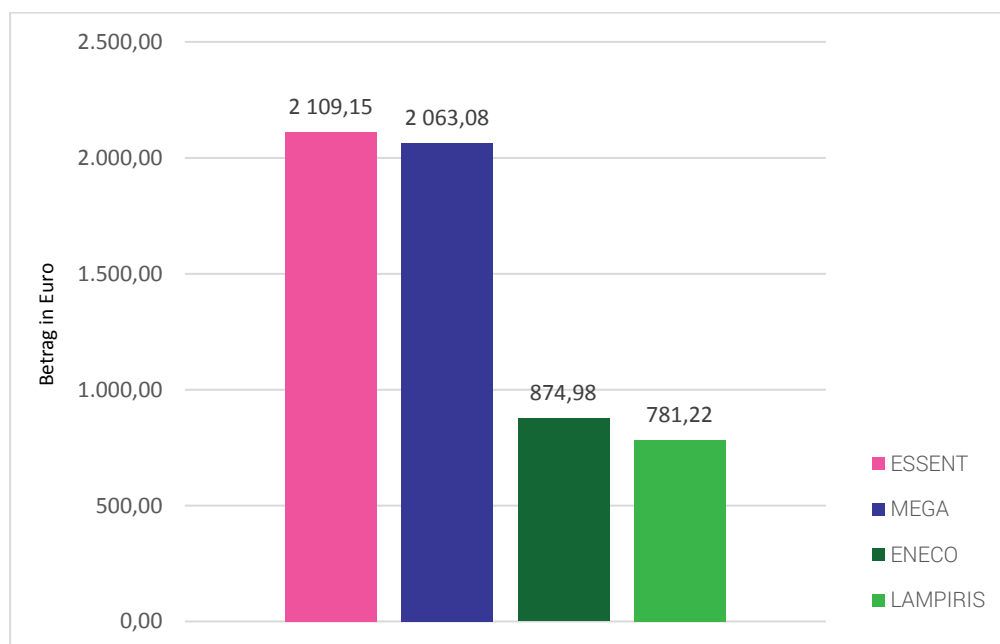
VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
RESA Gaz	7	0	0
ORES Brabant wallon	1	1	0
ORES Hainaut	1	0	0

Bei den Energieversorgern handelt es sich um den Entschädigungsfall, der am häufigsten beobachtet wird. Wie unter Punkt „4. Entschädigungen“ angegeben, haben 2019 nur ESSENT, LAMPIRIS, ENECO und MEGA Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt. Sie haben neun von 40 Anträgen angenommen und insgesamt 5.828,43 EUR ausgezahlt.

Zu beachten ist hier auch, dass ESSENT in seinen Zahlen die Übernahme der Kosten für die Abschaltung und Wiederherstellung bei zwei weiteren Dossiers integrierte. Diese Entschädigungen erfolgen jedoch nicht im genauen Kontext der betreffenden Pauschalentschädigungen.

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 26 ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



Versorger	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Anträge, die auf einen anderen Akteur übertragen wurden
ESSENT	1	1	0
MEGA	5	3	0
ENECO	1	2	0
LAMPIRIS	2	0	0

3.3.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen⁴²

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.

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

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

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

2019 haben die Stromnetzbetreiber 7 der insgesamt 30 eingegangenen Entschädigungsanträgen stattgegeben und haben 7.592,40 EUR ausgezahlt. Diese Entschädigungen wurden zur Gänze von RESA ausgezahlt. 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.

*
* * *

Für die Gasversorgung wurden drei Entschädigungen in Höhe von 4.414,84 EUR wegen einer Verzögerung des Anschlusses von ORES Hainaut und RESA gezahlt. Es sei darauf hingewiesen, dass sich von insgesamt drei eingegangenen Dossiers zum Zeitpunkt des Reportings zwei Dossiers noch in Bearbeitung befanden.

Die anderen VNB geben an, keinen Entschädigungsantrag in diesem Kontext erhalten zu haben, mit Ausnahme von ORES Hainaut, welches seine beiden einzigen eingegangenen Anträge mit einer Gesamthöhe von 6.214,75 EUR annahm. 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.

⁴² Artikel 25^{quater} des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25^{ter} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

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, Änderungen an ihrem ursprünglichen Antrag vornehmen (z. B. Anschlussleistung) oder die vor der Herstellung des Netzanschlusses erforderlichen Arbeiten nicht ausgeführt haben.

3.3.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers⁴³

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

Im Jahr 2019 weisen die Berichte der Versorger und der VNB keinen Entschädigungsantrag in diesem Kontext aus.

3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung⁴⁴

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

2019 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.

3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle⁴⁵

Jeder Erzeuger, der eine Fotovoltaikanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVa an das Niederspannungs-Verteilnetz angeschlossen und ein Formular für den Inbetriebsetzungsantrag für diese Anlage eingereicht hat, hat Anspruch auf eine pauschale tägliche Entschädigung von zehn Euro⁴⁶ 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.

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.

⁴³ Artikel 25^{ter} und 31^{bis} des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25^{bis} und 30^{ter} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁴⁴ Artikel 31^{ter} des Dekrets vom 12. April 2001 und 30^{quater} des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁴⁵ Artikel 25^{quater}/1 des Dekrets vom 12. April 2001

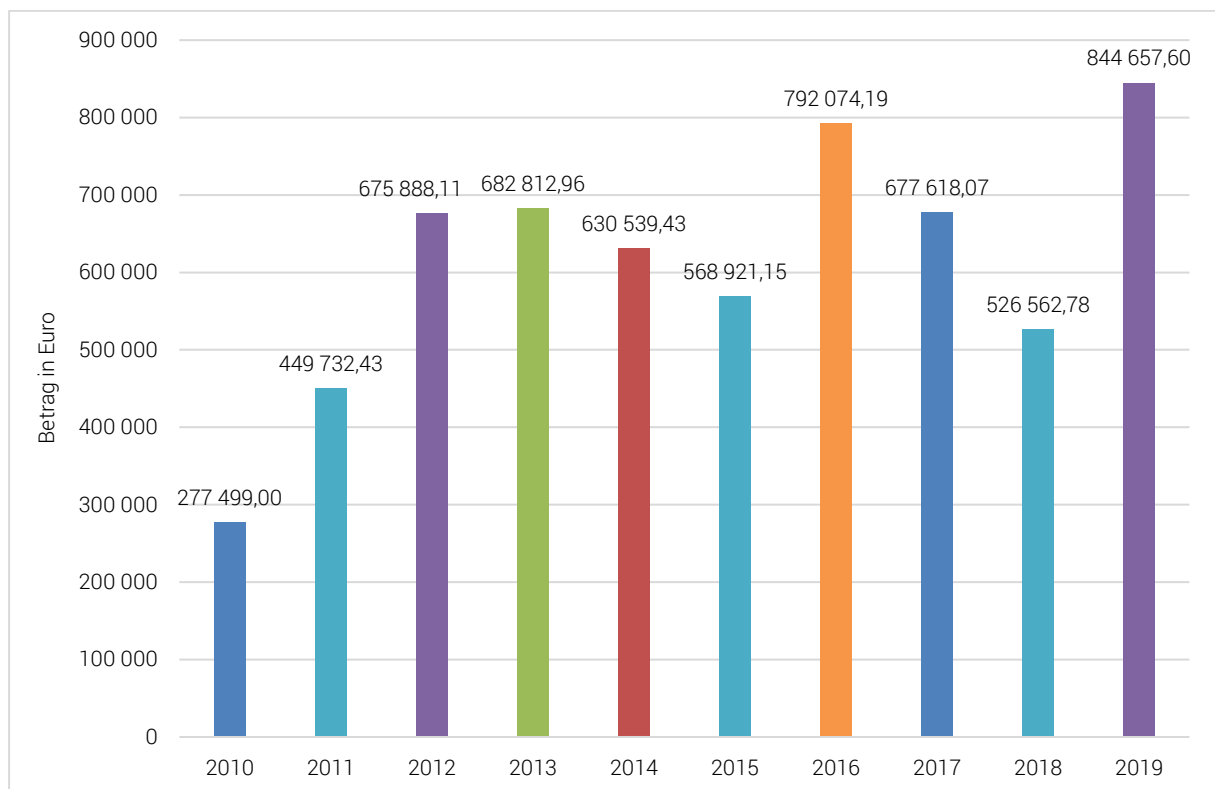
⁴⁶ Der Betrag der pauschalen Entschädigung wird jährlich an den Verbraucherpreisindex angepasst, indem er mit dem Verbraucherpreisindex für den Monat Dezember des Jahres n-1 multipliziert und dann durch den Verbraucherpreisindex des Monats Dezember 2017 dividiert wird.

3.4. Entwicklung seit 2010

3.4.1. 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 27 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN

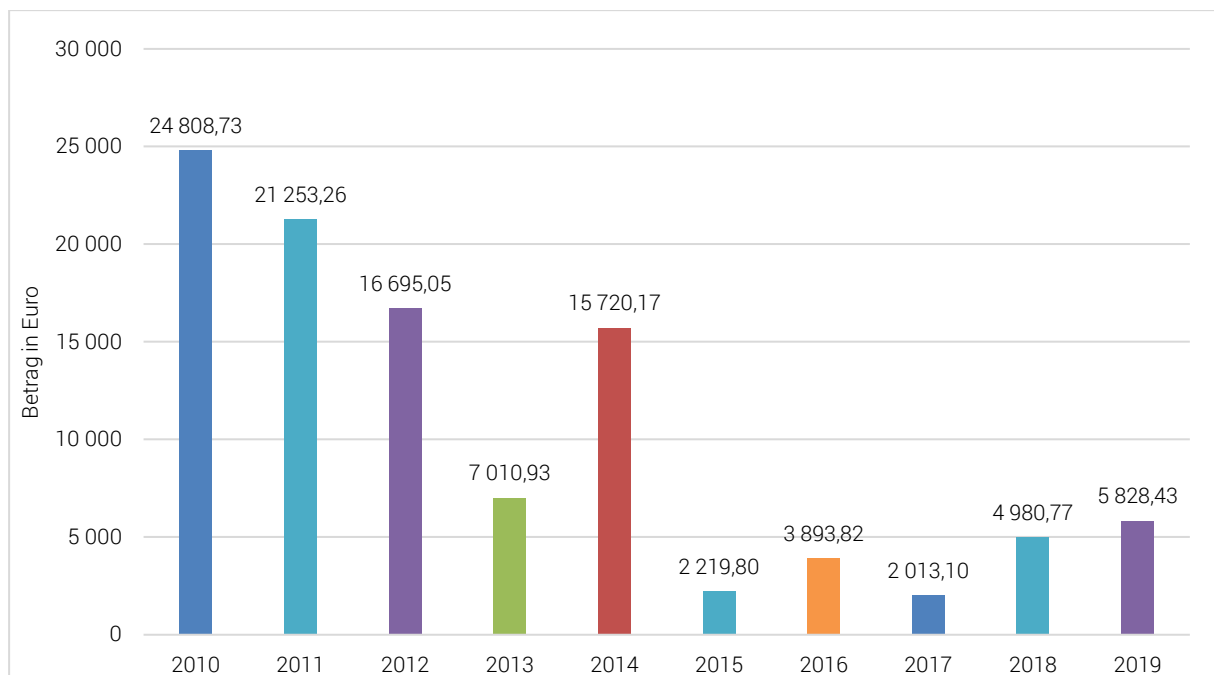


3.4.2. Gasnetzbetreiber

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

Der Gesamtbetrag der von den Gasnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen beläuft sich auf 21.214,49 EUR.

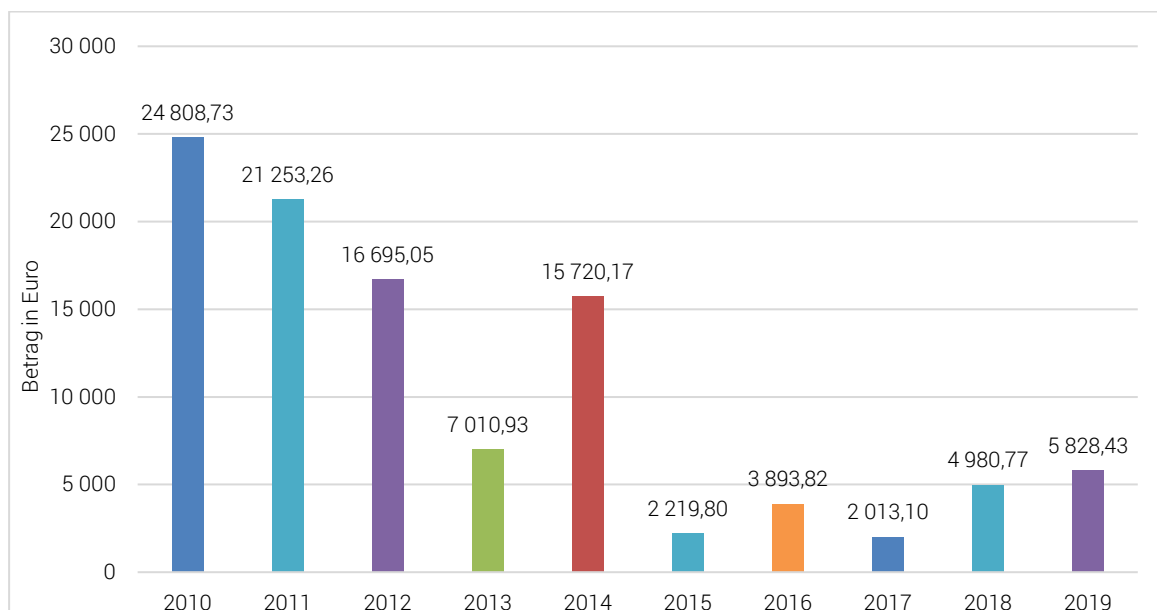
DIAGRAMM 28 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.4.3. Versorger

Es hat sich erneut bestätigt, dass Entschädigungen wegen einer Versorgungsunterbrechung aufgrund eines Verwaltungsfehlers bei den Versorgern am häufigsten auftreten. Dies entspricht der stärkeren Besorgnis von Endkunden, die aufgrund einer Funktionsstörung ohne Energieversorgung bleiben. Wir beobachten jedoch, dass die Zahlen 2015 stark gesunken sind und seitdem relativ niedrig bleiben. 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.

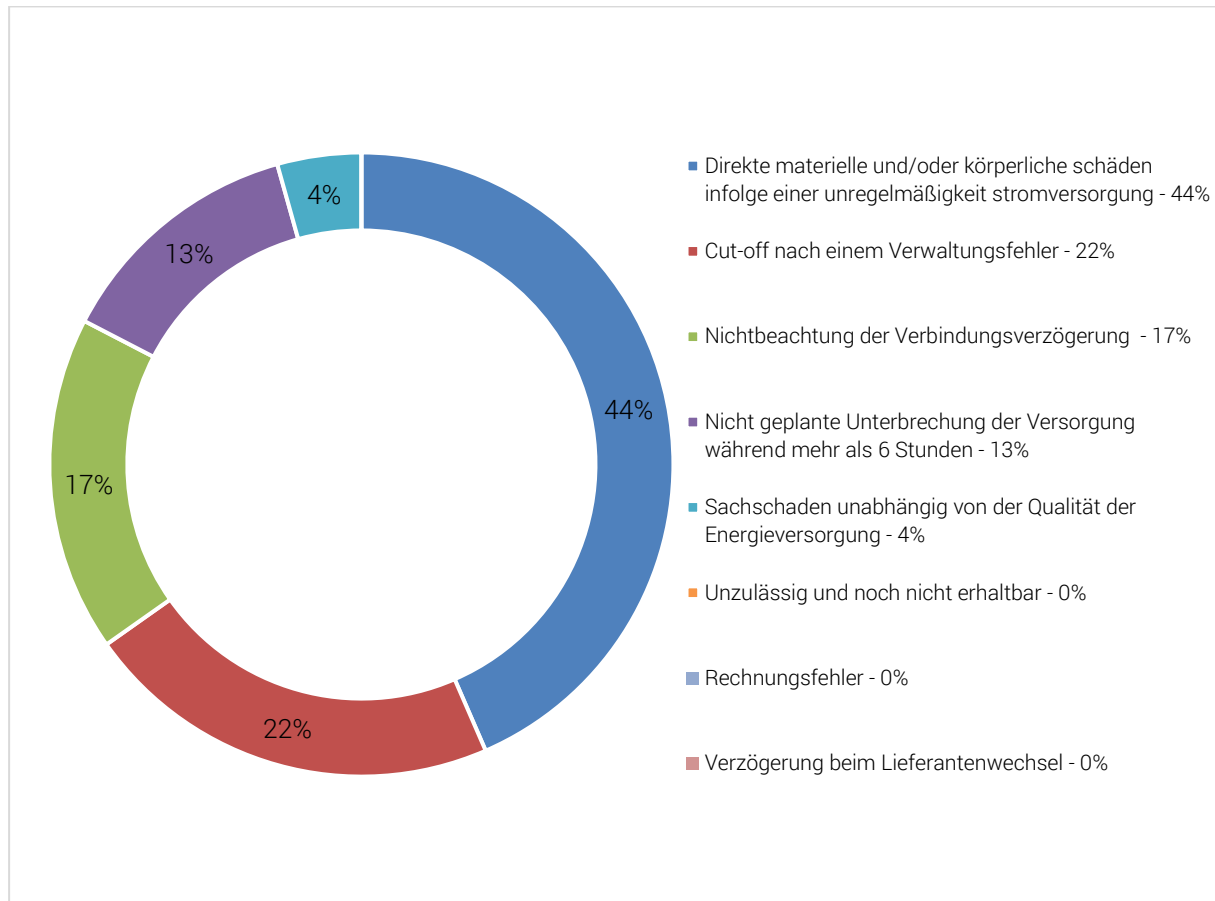
DIAGRAMM 29 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIELIEFERANTEN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



3.5. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 23 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen:

DIAGRAMM 30 VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN, DIE 2019 EINGEGANGEN SIND



Bei den Widersprüchen zu Entschädigungen stellen wir einen höheren Anteil an Dossiers mit Bezug zu Sachschäden im Zusammenhang mit der Versorgungsqualität, Unterbrechungen infolge eines Verwaltungsfehlers 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.

4. Schlichtung

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

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

2019 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

Anlage



CWAPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Service régional
de médiation pour l'*Energie*

Datum des Dokuments: 28/04/2020

EXTERNE MITTEILUNG

DER REGIONALE MEDIATIONSDIENST FÜR ENERGIE

ANGESICHTS DER PROBLEMATIK DER UNWIRKSAMKEIT VON RECHTEN: STAND DER DINGE UND PERSPEKTIVEN

Inhaltsverzeichnis

1.	Kontext zum Vorgehen.....	66
2.	Ziele.....	66
3.	Nutzungsverzicht: Begriff und Typologie der Situationen.....	67
3.1.	Unkenntnis.....	67
3.2.	Mangelndes Angebot.....	68
3.3.	Keine Antragstellung	68
3.4.	Mangelnder Zugang.....	68
3.5.	Ausgrenzung	69
4.	Die zahlreichen Facetten des Nutzungsverzichts.....	69
4.1.	Auf Ebene des Nutzers.....	70
4.1.1.	Isolation und soziale Ausgrenzung	70
4.1.2.	Analphabetismus und funktionaler Analphabetismus	71
4.1.3.	Digitale Ausgrenzung	71
4.1.4.	Die verschiedenen Formen der Unfähigkeit.....	72
4.2.	Auf Ebene der Verwaltung/des betreffenden Dienstes.....	72
4.2.1.	Verfügbarkeit der Dienste.....	72
4.2.2.	Verfahren, Formulare	73
4.2.3.	Unzureichende Informationen (und ihre Qualität)	73
4.2.4.	Einstellung der Beamten	73
4.3.	Auf Ebene des gesetzlichen Rahmens.....	74
5.	Treffen zwischen dem SRME und verschiedenen Akteuren und Praktikern: Erfahrungsaustausch	75
5.1.	Erfordernis eines menschlichen/menschenwürdigen Kontakts.....	76
5.2.	Erfordernis, das Vertrauen von gefährdeten Gruppen zu gewinnen	76
5.3.	Eingeschränkte Wirkung von Broschüren, Dokumenten und Informationen, die über die Internetseite oder soziale Netzwerke vermittelt werden	76
5.4.	Erfordernis für die Akteure des Gebiets, sich gleichzeitig zu bilden und weiterzuleiten	77
5.5.	Rolle des Mediators über Beschwerden hinaus	77
6.	Aktionen des SRME bezüglich Nutzungsverzicht.....	78
6.1.	Einige Aktionen, die bereits gesetzt wurden	78
6.1.1.	Direkte Erreichbarkeit.....	78
6.1.2.	Zusammenarbeit mit den ÖSHZ oder anderen Einrichtungen.....	78
6.1.3.	Anwesenheit bei Ausstellungen und Messen.....	79
6.2.	Kurzfristig geplante Aktionen.....	79
6.2.1.	Weiterverfolgung von Kontakten zu Verbänden des Gebiets	79
6.2.2.	Unterstützung der Beschwerdeführer bei ihren administrativen Verfahren	80
6.2.3.	Entwicklung didaktischer Werkzeuge	80

6.3.	Mittelfristig geplante Aktionen.....	81
6.3.1.	Angepasste Kommunikation	81
6.3.2.	Schulungen nach Maß	81
6.3.3.	Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen, die Akteure des Gebiets zusammenbringen	81
6.3.4.	Auflistung der Bedürfnisse von Personen, die sich in einer Situation des Nutzungsverzichts befinden, durch Befragungen und Kontakte zu Verbänden des Gebiets	81
7.	Schlussfolgerungen	82

1. Kontext zum Vorgehen

Das Konzept des Nutzungsverzichts auf Rechte ist nicht neu. Seit den 1930er-Jahren befasst man sich im Vereinigten Königreich mit der Frage des „*non take-up of social benefits*“⁴⁷. Dieses Phänomen wurde jedoch in den letzten zehn Jahren Gegenstand weiterer Aufmerksamkeit sowie Studien verschiedener Organisationen. Dabei wurden die Kluft, die zwischen dem Bestehen eines Rechts und seiner wirksamen Umsetzung bestehen kann, sowie die zahlreichen Faktoren, die zur Nichtinanspruchnahme eines Rechts führen können, hervorgehoben.⁴⁸

Der Nutzungsverzicht auf Rechte durch eine Person, die alle dafür erforderlichen Bedingungen erfüllt, ist eine Problematik, die nicht nur aus dem Blickwinkel der betroffenen Person, der man zu schnell einen Mangel an echtem Bedarf oder Sorgfalt unterstellen könnte, betrachtet werden kann.

Die Zusammenschau der Arbeiten zum Nutzungsverzicht zeigt, dass bis in die 1990er-Jahre dessen Ursachen fast ausschließlich auf Ebene des Benutzers untersucht wurden (seine Kenntnisse, Motivation, Wahrnehmungen und Haltungen etc.).⁴⁹ Immer mehr Analysen zeigen die Notwendigkeit, das Problem des Nutzungsverzichts nicht auf die Einzelperson zu beschränken, sondern es auf das Verständnis des Phänomens und vor allem auf die organisatorischen Praktiken der Behörden, auf die Einstellung ihrer Beamten sowie auf den gesetzlichen Rahmen selbst auszuweiten. Der Ausdruck „Unwirksamkeit von Rechten“, welcher diese umfassendere Sicht zum Ausdruck bringt, wird heute von den an diesem Phänomen beteiligten Einrichtungen bevorzugt.

Die Unwirksamkeit von Rechten im Allgemeinen und im Besonderen im Energiebereich ist heute für zahlreiche Akteure zu einem zentralen Anliegen geworden und stellt eine grundlegende Herausforderung dar, da sie sowohl eine Ursache als auch ein erschwerender Umstand für die Gefährdung und Verletzbarkeit bestimmter Bevölkerungsgruppen sein kann, welche bereits schwach sind – sowohl im Energie- als auch in anderen Bereichen (wirtschaftlich, sozial etc.).

In diesem ganzen Komplex der Unwirksamkeit von Rechten wünschte der Regionale Mediationsdienst für Energie (im Folgenden als „SRME“ bezeichnet), welcher innerhalb der CWaPE eingerichtet wurde, seine Rolle zu untersuchen, einen umfassenden Blick auf seine Zugänglichkeit für alle wallonischen Strom- und Gasverbraucher zu werfen und diese einer Kritik zu unterziehen sowie in diesem Bereich Handlungsmöglichkeiten zu bestimmen.

Es erscheint ihm entscheidend, dass alle Benutzer der Strom- und Gasnetze, die seine Intervention benötigen könnten, in der Lage sind, seine Anfrage ganz einfach an ihn zu übermitteln – und zwar vor allem, wenn die jeweilige Person zu den am meisten gefährdeten gehört. 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.

In dieser Hinsicht erscheint uns der Zugang zu einem Mediations- und Informationsdienst eine wesentliche Säule für einen gerechten, ausgewogenen und zugänglichen Energiemarkt zu sein. Durch seine – stets kostenlose – Tätigkeit achtet der SRME darauf, dass die Rechte von ihn anrufenden Personen, die sich aus den für den Gas- und Strommarkt der Wallonischen Region geltenden Bestimmungen ergeben, verstanden und von allen betreffenden Parteien geachtet werden (Benutzer, Versorger, Netzbetreiber etc.).

⁴⁷ Philippe Warin, „*Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ?*“, Beitrag veröffentlicht in [laviedesidees.fr](http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_warin.pdf), Juni 2010, http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_warin.pdf

⁴⁸ In Belgien hielt der Service de Lutte contre la Pauvreté (Dienst zur Bekämpfung von Armut) diese Problematik in seinem Zweijahresbericht von Januar 2016 fest und entwickelte auf seiner Internetseite die Unterseite „Nutzungsverzicht auf Rechte“, auf welcher eine Reihe von Instrumenten und bibliografischen Referenzen verfügbar sind, die vor allem auf die Initiative des derzeitigen Vorgehens des Regionalen Mediationsdienstes für Energie zurückgehen.

⁴⁹ van Oorschot Wim. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées] [Ursachen des Nutzungsverzichts [Weitgehend geteilte Verantwortung]]. In: **Recherches et Prévisions**, Nr. 43, März 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. S. 33-49.

Der SRME interveniert auch im Vorfeld von Streitfällen, um auf einen eventuellen Informationsbedarf zu reagieren und gegebenenfalls das Auftreten einer problematischen Situation zu verhindern oder deren Ursachen zu verstehen.

Das typische Profil der Person, die auf einen Mediator zurückgreift, scheint allerdings jenes eines „gebildeten weißen Mannes mittleren Alters“ zu sein. Dies ergab sich indirekt aus einer Studie der Universität von Westminster über das Vertrauen des Bürgers in Mediationsdienste⁵⁰, welche in den für die Studie durchgeführten Befragungen im Wesentlichen dieses Profil aufwies.



2. Ziele

Bei seinem Vorgehen in der Frage des Nutzungsverzichts bestand das Ziel des SRME zunächst darin, dessen zahlreiche Ursachen bestmöglich einzukreisen. Zudem ging es darum, die weiter gefassten Begriffe der Gefährdung und Verletzbarkeit in allen Nuancen zu erfassen und in der Lage zu sein, sämtliche Bevölkerungsgruppen zu identifizieren, die damit konfrontiert sind.

Diese ersten Etappen veranlassten den SRME, Überlegungen anzustellen, wie er mit den Bevölkerungsgruppen, welche er in diesem Projekt erreichen und je nach Bedarf bei der Inanspruchnahme ihrer Rechte oder bei der Nutzung der Mediation im Energiebereich begleiten möchte, in Kontakt kommen kann.

Mit der vorliegenden Mitteilung wünscht der SRME, einen ersten Stand seiner Überlegungen und Handlungsansätze vorzulegen und so eine Grundlage für den Austausch über künftige Entwicklungen zu bieten.

Neben der Begeisterung seines Teams, dieses Projekt langfristig durchzuführen, freut sich der SRME, es in eine größere Reflexion integrieren zu können, die durch das Belgische Netzwerk von Ombudsmännern und Mediatoren („CPMO“) durchgeführt wird. Letzteres widmete am 23. Mai 2019 einen lehrreichen Studientag dem Thema „Gefährdete Gruppen und der Ombudsmann“.

⁵⁰ Naomi Creutzfeldt, Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe, Project Report, June 2016.

3. Nutzungsverzicht: Begriff und Typologie der Situationen

Das französische Forschungsinstitut für den Nutzungsverzicht auf Rechte und Dienste (Odenore)⁵¹ schlägt die folgende Definition des Nutzungsverzichts vor: „Nutzungsverzicht bezieht sich auf jede Person, die ihre Rechte nicht geltend macht oder, aus welchem Grund auch immer, eine Leistung oder einen Dienst, auf welche sie Anspruch hätte, nicht erhält.“

Die Gründe hierfür können zahlreich sein. Dies reicht von der schlichten Unkenntnis über die fehlende Antragstellung, mangelndes Angebot, Desinteresse, Unstimmigkeiten oder den Mangel an persönlichen Mitteln bis hin zum Scheitern eines oder mehrerer Anträge.

In seinem Bericht über den Stand der Armut von 2017⁵² erstellt das Brüsseler Forschungsinstitut für Gesundheit und Soziales eine Typologie der Situationen, in welchen mangelnder sozialer Schutz besteht, und ermöglicht damit ein besseres Verstehen des Phänomens der Unwirksamkeit von Rechten. Der SRME ließ sich von dieser Typologie inspirieren, um die untenstehende Liste zu erstellen.

Die Ursachen für den Nutzungsverzicht

- 1 - UNKENNTNIS
- 2 - NICHTANFORDERUNG
- 3 - MANGELNDER ZUGANG
- 4 - MANGELNDES ANGEBOT
- 5 - AUSGRENZUNG



3.1. Unkenntnis

Unkenntnis bedeutet, seine Rechte nicht zu kennen, seine Ansprüche nicht zu kennen und keinerlei Erfahrung mit Anträgen zu haben. Die Kenntnis eines Rechts setzt nicht nur den Erhalt von Informationen, sondern auch das Verstehen der Informationen, des Rechts selbst, der Bedingungen für dessen Gewährung sowie der zu setzenden Schritte voraus. „Die Risiken des Nutzungsverzichts erhöhen sich in jeder der Etappen zwischen dem Erhalt der Informationen, dem Lesen, dem Verstehen, dem Behalten und schließlich der Möglichkeit, Schritte zu setzen, immer mehr.“⁵³

⁵¹ <https://odenore.msh-alpes.fr/>

⁵² Brüsseler Forschungsinstitut für Gesundheit und Soziales (2017), Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté en 2016 [Überblick über den Nutzungsverzicht sozialer Rechte und mangelnden sozialen Schutz in der Region Brüssel, Themenheft zum Brüsseler Bericht über den Zustand der Armut im Jahr 2016], Gemeinsame Gemeinschaftskommission: Brüssel;

⁵³ Ibidem

Diese Problematik zeigt sich ganz besonders bei jenen, die die Sprache nicht beherrschen oder Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben, der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) oder dem Verständnis von Rechts- und Verwaltungsbegriffen haben. Sie ist auch eng mit anderen unten beschriebenen Situationen verbunden, für welche sie die Ursache sein kann.

3.2. Mangelndes Angebot

Das mangelnde Angebot eines Rechts kann mit der Unkenntnis oder dem mangelnden Verstehen seitens der Personen und/oder der Fachleute des Gebiets selbst, welche das Recht kennen müssten, es aber nicht anbieten, in Verbindung gebracht werden. Letzteres erfolgt im Allgemeinen durch Unterlassen, was gleichbedeutend mit einer Unwirksamkeit von Rechten und Hilfen ist.

Das mangelnde Angebot kann somit als Pendant zur Unkenntnis betrachtet werden, wobei hier der Fokus auf den Vertretern der beruflichen, administrativen oder sozialen Dienste liegt.

3.3. Keine Antragstellung

Die oben beschriebene Unkenntnis führt im Allgemeinen dazu, dass kein Antrag gestellt wird oder dass der Antrag außerhalb der vorgeschriebenen Fristen gestellt wird (so kann der Antrag aufgrund der Nichterfüllung der verfahrensrechtlichen Bedingungen abgelehnt werden).

Auch eine negative Erfahrung der Person mit Einrichtungen oder Verwaltungen (Empfang, Anforderungen, Ablehnung, entmutigender Umfang der Schritte etc.) kann dazu führen, dass ein Recht, auf welches man Anspruch hat, nicht in Anspruch genommen wird.

Dass kein Antrag gestellt wird, kann auch mit einem Gefühl der Peinlichkeit oder der sozialen Stigmatisierung oder auch mit der Selbstwahrnehmung der jeweiligen Person (inakzeptabler Status, für manche erniedrigend oder schuldbeladen) in Zusammenhang gebracht werden. Es kann sogar eine Form der „beruhigenden“ Leugnung der eigenen Situation vorliegen, wenn ein Recht nicht in Anspruch genommen wird. Somit distanziert man sich vom Status eines Leistungsempfängers bzw. eines Anspruchsberechtigten, was für eine prekäre Situation stehen kann.

Das Brüsseler Forschungsinstitut für Gesundheit und Soziales stellt fest, dass es offenbar eine „Schwelle der gesetzten Schritte“ gibt, *„die, wenn sie einmal überschritten wurde, einige Personen in einer Situation der fehlenden Antragstellung aufgrund von Entmutigung, Erniedrigung, Alternativlösungen, Erschöpfung, Ermüdung, Traurigkeit, Angst, Wut, Zorn und Abscheu gegen Dienste, Gesetze und Institutionen zurücklässt“* (Kosten-Nutzen-Verhältnis, von welchem der Benutzer glaubt, dass er es tatsächlich bewältigen kann).

3.4. Mangelnder Zugang

Der mangelnde Zugang zu Rechten ist eine Situation, die eher mit der Komplexität der Kriterien, der Schritte und des Verwaltungsverfahrens oder der Schwierigkeit, einen Dritten anzurufen, welcher bei der Umsetzung der zu setzenden Schritte helfen könnte, in Verbindung steht.

Konfrontiert mit Aktionen, die kein Ergebnis bringen, kann es zu einem vorübergehenden oder dauerhaften Aufgeben oder zur Weiterführung des Antrags kommen, welche schließlich zum Erfolg führen wird, was aber oft mit langen Fristen und viel Energieaufwand verbunden ist. Diese Schwierigkeiten können anstrengend sein und schließlich dazu führen, dass keine Rechte oder Hilfe mehr in Anspruch genommen wird.

3.5. Ausgrenzung

Diese Kategorie umfasst beispielsweise den Wegfall eines erworbenen Rechts. Ein vorübergehender oder dauerhafter Ausschluss von einem Recht steht häufig in Zusammenhang mit Unkenntnis, mit der Unfähigkeit, die notwendigen Schritte zur Aufrechterhaltung des Rechts zu setzen, aber auch mit nachfolgenden Änderungen der Gesetzgebung, welche es den Menschen erschweren, sich zurechtzufinden (verkomplizierte Verfahren).

4. Die zahlreichen Facetten des Nutzungsverzichts

Die in Punkt 3 ausgeführte Typologie des Nutzungsverzichts ermöglichte es bereits, die verschiedenen Ursachen derselben hervorzuheben, insbesondere bezüglich Personen, die ihre Rechte nicht in Anspruch nehmen oder die Dienste nicht nutzen, welche ihnen zur Verfügung stehen würden – sei es bewusst oder nicht.

Sie kann jedoch nicht vollständig für den Nutzungsverzicht verantwortlich gemacht werden. Es kommen weitere Faktoren ins Spiel – bezüglich des gesetzlichen Rahmens an sich, der Ansprechpartner bei den öffentlichen oder sozialen Diensten etc. In diesem Kapitel möchte der SRME hervorheben, wie wichtig es ist, die Problematik der Unwirksamkeit von Rechten in ihren vielfältigen Facetten zu betrachten. Veranschaulicht wird dies im Diagramm unten.

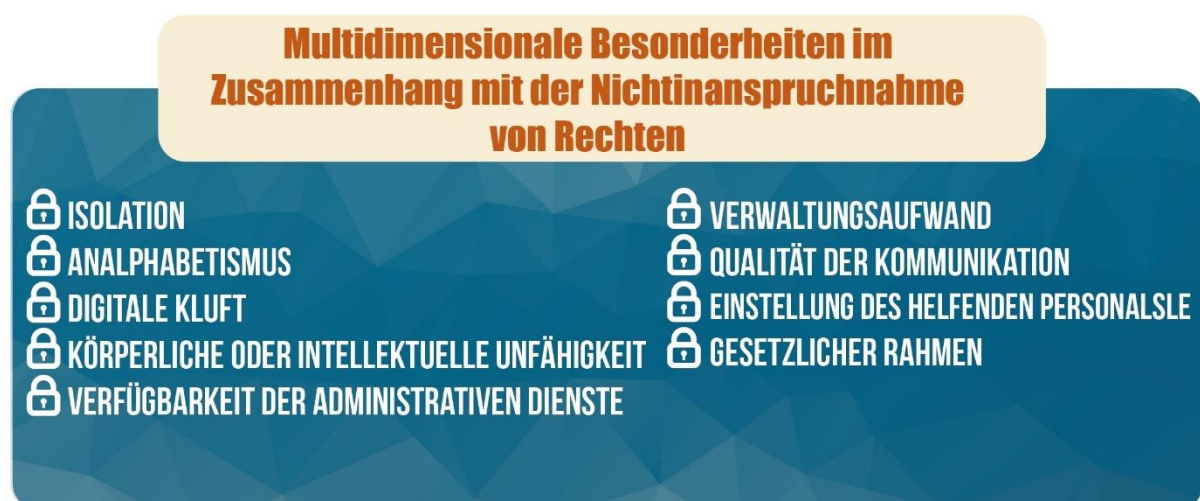
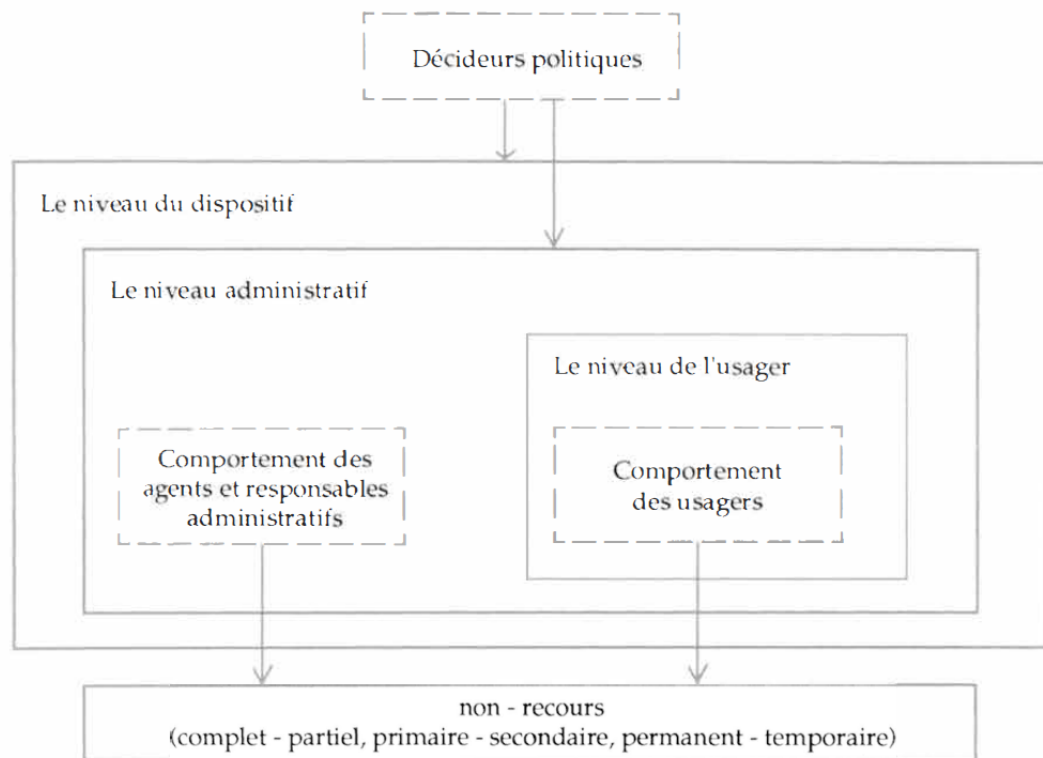


Schéma 1 - L'explication du non-recours à plusieurs niveaux : un modèle interactif



Quelle: van Oorschoot Wim. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées] [Ursachen des Nutzungsverzichts [Weitgehend geteilte Verantwortung]]. In: **Recherches et Prévisions**, Nr. 43, März 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. S. 33-49.

4.1. Auf Ebene des Nutzers

Die unterschiedlichen Situationen, die unter Punkt 3 dargelegt werden, können durch Lebensumstände oder Faktoren, die für das Verhalten des Benutzers eine Rolle spielen, in Zusammenhang gebracht, verursacht oder verstärkt werden. Dazu zählen etwa:

4.1.1. Isolation und soziale Ausgrenzung

Die soziale Ausgrenzung wird objektiv festgestellt. Im Unterschied zur sozialen Teilhabe bezieht sie sich auf einen Mangel an zwischenmenschlichen Kontakten und wird dadurch gemessen, dass untersucht wird, ob eine Person alleine lebt. Auch ihr Familienstand, die Beteiligung an Gruppenaktivitäten, ihr soziales Netzwerk etc. werden dazu untersucht. Soziale Isolation ist ein Problem, das mit dem Alter zunimmt – abnehmende wirtschaftliche Mittel, Invalidität oder auch der Tod von Angehörigen tragen dazu bei, dass die sozialen Kontakte weniger werden. Diese Situationen sind insofern nicht immer leicht zu erkennen, als dass die isolierte Person nur selten um Hilfe bittet.

Soziale Ausgrenzung findet statt, wenn eine Person sich nicht mehr vollständig an der Gesellschaft beteiligen bzw. keinen Beitrag für sie leisten kann. Die Internationale Arbeitsorganisation definiert soziale Ausgrenzung als „einen Zustand der Armut, welcher Einzelpersonen den Zugang zu Lebensbedingungen verwehrt, die es ihnen ermöglichen würden, sowohl ihre Grundbedürfnisse (Nahrung, Bildung, Gesundheit etc.) zu erfüllen, als auch an der Entwicklung der Gesellschaft, in welcher sie leben, teilzuhaben“.⁵⁴

⁵⁴ Smelser, N. J. and Baltes, P. B. (eds.) 2001. International Encyclopaedia of the Social and Behavioural Sciences. Elsevier. Oxford Science Ltd.

Die König-Baudoin-Stiftung stellt fest, dass „die Gefahr der sozialen Ausgrenzung besteht, wenn Menschen es nicht schaffen, ihren Platz im Funktionieren der Gemeinschaft zu finden, und wenn sich aus vielen unterschiedlichen Gründen grundlegende Aspekte des Lebens ihrem Einfluss entziehen: Mindesteinkommen, Wohnung, Arbeitsmarkt, soziales Leben, Gesundheitsversorgung, Bildung, Justiz, kulturelles und sportliches Leben etc.“

Die Auswirkung von Isolation und Ausgrenzung ist die Marginalisierung von Menschen in der Gesellschaft. Sie können das Gefühl haben, dass die Erfolglosigkeit, von der sie betroffen sind, für alle sichtbar ist. *„Sie gehen davon aus, dass ihr gesamtes alltägliches Verhalten als Zeichen der Minderwertigkeit ihres Status oder sogar als soziales Handicap interpretiert werden.“*⁵⁵

4.12. Analphabetismus und funktionaler Analphabetismus

Analphabetismus (nicht lesen und schreiben können) sowie funktionaler Analphabetismus (Lesen und Schreiben gelernt, es jedoch vollständig verlernt zu haben) stellen Hindernisse dar, die für die betroffenen Personen schwierig zu überwinden sind. Analphabetismus und funktionaler Analphabetismus betreffen auch Bevölkerungsgruppen, die zwar lesen und schreiben können, die aber die Sprache nicht beherrschen, weil sie neu ins Land gekommen sind und für die das Französische eine Fremdsprache ist. Zudem betrifft er auch jene, die nur über (eventuell begrenzte) mündliche Kenntnisse verfügen, die (erneut) verbessert werden müssen.

Man geht davon aus, dass in Belgien ein Erwachsener von zehn Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben hat⁵⁶.

Die Fähigkeit zu lesen und schreiben, aber noch mehr die Fähigkeit, den Sinn geschriebener Worte zu erfassen, ist dafür entscheidend, die Gesellschaft, in der die Menschen leben, zu entschlüsseln und zu verstehen.

Im Energiebereich stoßen Analphabeten auf Schwierigkeiten dabei, die Einzelheiten der Energierechnung zu verstehen und können daher etwaige Fehler darin nicht erkennen. Auch wenn ein Fehler gefunden wird, ist es im Allgemeinen schwierig für sie, eine Unstimmigkeit klar zum Ausdruck zu bringen und ihren Standpunkt wirksam zu verteidigen.

4.13. Digitale Ausgrenzung

Eine neue Form des Analphabetismus und des funktionalen Analphabetismus erschien mit dem Aufstieg der Informations- und Kommunikationstechnik (IKT): Dabei handelt es sich um den digitalen Analphabetismus, welcher eine Kluft zwischen Menschen, die die verschiedenen IKT nutzen und jenen, die dies nicht oder nur wenig tun. Man spricht hier von einer „digitalen Kluft“, welche *„allgemein den Graben bezeichnet, welcher jene, die vom Zugang zu digitalen Informationen profitieren (die „reich Informierten“), von jenen, die von Inhalten und Diensten, die diese Technologien erbringen können, ausgeschlossen bleiben („die Informationsarmen“), trennt“*⁵⁷.

Das Barometer 2018 der Gesellschaft für Information des FÖD Wirtschaft⁵⁸ gibt Folgendes an: *„86 % der Haushalte verfügen 2017 über einen Internetanschluss. Haushalte mit Kind(ern) zeigen mit 96 % gegenüber 82 % bei den Haushalten ohne Kinder einen deutlich höheren Prozentsatz. Bezüglich der von diesen Haushalten angegebenen Gründe ist festzustellen, dass mehr als ein Drittel (36 %) davon ausgeht, dass Internet im Familienwohnsitz nicht notwendig ist. Drei von zehn dieser Haushalte (31 %) geben einen Mangel an Kompetenz bezüglich ihrer Anbindung an das Internet an. 21 % dieser Haushalte geben an, dass die Materialien zu teuer und 16 %, dass die Anschlusskosten zu hoch seien.“*

⁵⁵ La disqualification sociale, Essai sur le nouveau pauprisme [Die soziale Disqualifikation, Essay über die neue Armut], Serge Paugam, 2009

⁵⁶ <http://www.lire-et-ecrire.be/>

⁵⁷ Périne Brocœur, Gérard Valenduc, Construction des compétences numériques et réduction des inégalités, une exploration de la fracture numérique au second degré, Etude réalisée par la Fondation Travail-Université pour le SPF Intégration sociale [Aufbau digitaler Fähigkeiten und Abbau von Ungleichheiten, eine Untersuchung der digitalen Kluft in der Sekundarschulbildung, Studie der Fondation Travail-Université für den SPF Intégration sociale], Juni 2008

⁵⁸ <https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de>

Der Bericht zeigt auch, dass 9,8 % der in Belgien ansässigen Personen im Alter zwischen 16 und 74 Jahren das Internet noch nie genutzt haben. Dieser Prozentsatz geht seit einigen Jahren zurück. Es entstand jedoch das Konzept einer sekundären digitalen Kluft bezüglich der Unterschiede bei Beherrschung und Kenntnissen für die Nutzung von IKT. Die digitale Kluft zweiten Grades betrifft *„die Spaltung, die aufgrund der Art der Nutzung nicht nur der Technologien, sondern auch der online verfügbaren Dienste und Informationen zwischen den Benutzern entsteht. Es handelt sich um eine Art „Kluft innerhalb der Kluft“, deren Dimension nicht mehr materiell, sondern intellektuell und sozial ist.“*⁵⁹

So bedeutet die Möglichkeit des Zugangs zu IKT nicht automatisch den Zugang zu umfangreichen Informationen, was die Beherrschung verschiedener Fertigkeiten wie etwa das Suchen, Auswählen, Verarbeiten und Verstehen von Informationen erfordert.

Das Barometer 2018 der Gesellschaft für Information unterstreicht zudem, dass im Jahr 2017 *„mehr als die Hälfte der Belgier (55 %) das Internet für ihre Beziehungen zu den öffentlichen Diensten (...) nutzten. Knapp vier von zehn Belgiern nutzen Online-Formulare.“*

Aus dem Blickwinkel der Energie betrachtet, umfasst die digitale Ausgrenzung etwa auch Schwierigkeiten beim Zugang zu Vergleichsinstrumenten für Angebote von Energieversorgern online,⁶⁰ um eine informierte Entscheidung zu treffen. Dies betrifft auch Schwierigkeiten beim Zugang zu aktualisierten Informationen, zu Beratung im Bereich Energieeffizienz, zur Möglichkeit, Verträge in Anspruch zu nehmen, die wegen des digitalen Versands von Rechnungen vorteilhaft sind etc.

4.1.4. Die verschiedenen Formen der Unfähigkeit

Eine Person kann aufgrund einer Minderung ihrer körperlichen, psychischen, intellektuellen oder materiellen Fähigkeiten, aufgrund ihrer Mobilität oder aufgrund von außergewöhnlichen Lebensumständen nicht in der Lage sein, ihre Rechte zu nutzen oder ohne Hilfe zu agieren.

4.2. Auf Ebene der Verwaltung/des betreffenden Dienstes

Die Beamten der öffentlichen Dienste spielen eine wichtige Rolle zwischen der Erstellung des gesetzlichen Rahmens durch den Gesetzgeber und der Nutzung des Rechts durch die betroffene Person. Diese Rolle wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst.

4.2.1. Verfügbarkeit der Dienste

Die Schwierigkeit, mit einem Dienst in Kontakt zu kommen – aus so unterschiedlichen Gründen wie verringerten Zeiträumen für Anrufe, fehlenden Ressourcen, um eine permanente telefonische Erreichbarkeit oder Anwesenheit an einem Schalter sicherzustellen, der Schwierigkeit, zu Fuß oder mit öffentlichen Transportmitteln Zugang zu einem Dienst zu bekommen, der Abwesenheit oder dem Mangel an Sichtbarkeit des Dienstes bei Veranstaltungen, die mit seinen Tätigkeiten zu tun haben, etc. – stellt zweifellos eines der Probleme im Bereich der Nichtinanspruchnahme von Rechten dar.

Diese Schwierigkeit führt zumindest zu einer Verlängerung der Fristen für den Erhalt korrekter Informationen.

⁵⁹ Julie Feron, La fracture numérique (I) : comprendre les fractures du 1er et du 2nd degrés, Analyse UFAPEC 2008 [Die digitale Kluft (I): Verstehen der Kluft ersten und zweiten Grades, UFAPEC-Analyse, 2008]

⁶⁰ <https://www.compacwape.be/client/#/myProfile>

4.2.2. Verfahren, Formulare

Die Nichtinanspruchnahme durch Benutzer kann direkt mit komplizierten und ungenauen Formularen und der Schwierigkeit der Zusammenstellung der Dokumente, die als Nachweis für den Antrag erforderlich sind, in Zusammenhang gebracht werden. Bei manchen Menschen liegt eine Entmutigung, ein Überdruß oder eine tatsächliche Unmöglichkeit, alle erforderlichen Schritte alleine zu setzen, vor.

Der Bericht des Brüsseler Forschungsinstituts für Gesundheit und Soziales über die Situation der Armut 2017⁶¹ umfasst viele Aussagen in diesem Sinne und hebt dabei hervor, dass *„bei den Vorgängen die Einforderung des Rechts extrem viele Dokumente erfordert, welche einem oder mehreren Diensten vorgelegt werden müssen. Diese Vorgänge sind für die Personen häufig sinnlos. Doch die Pflicht, Dokumente zu beschaffen, um die Akte zu vervollständigen, gehört zur Verwaltung. Es handelt sich um einen obligatorischen beruflichen Reflex, welcher für die Person, die keine andere Wahl hat, als die Anforderungen einzuhalten, entmenslichend sein kann. (...) Zudem werden die Fristen meist aufgrund kleinerer Ereignisse, welche sehr schwere Auswirkungen haben, hinausgezögert: schlechtes Ausfüllen eines Dokuments, Abgabe des Dokuments bei der falschen Stelle oder der falschen Person, kein Anfertigen einer Kopie, Verpassen des Anrufs eines Referenten, Nichterhalt eines Schreibens, ein Fehler in einer Akte oder in einer Datenbank, fehlende Aktualisierung etc.“*

„Die Programme der Verwaltungen sollten stets auf der Annahme aufbauen, dass Haushalte mit niedrigem Einkommen eher passiv und zurückhaltend sind, wenn es um die Durchsetzung ihrer Rechte geht.“

Wim van Oorschot

4.2.3. Unzureichende Informationen (und ihre Qualität)

Dem Einsatz, mit welchem eine Person Informationen sucht, um ihre Rechte in Anspruch zu nehmen, steht andererseits der Einsatz gegenüber, mit welchem der zuständige Dienst die Informationen verbreitet: Welche Informationskampagnen werden umgesetzt? Welche Kommunikationsmittel werden genutzt? Auf welche Bevölkerungsgruppe wird abgezielt?

Während man sich bei den Arbeiten zu den Ursachen des Nutzungsverzichts stark auf die Passivität des Benutzers konzentrierte, wurde die Passivität der Verwaltung viel weniger betont, scheint jedoch nicht weniger grundlegend: ein Dienst, der bei der Verbreitung von Informationen und Beratung zu wenig aktiv ist und sich darauf beschränkt, dauerhafte Anwesenheit für die Information und Unterstützung der Antragsteller zu gewährleisten.

4.2.4. Einstellung der Beamten

Neben Benutzern, die es verabsäumen können, einen Antrag einzureichen oder ihn in einem Verfahren, das als zu komplex wahrgenommen wird, zurückziehen, können die bearbeitenden Beamten und die Verantwortlichen aus der Verwaltung eine fehlerhafte Entscheidung treffen, eine unvollständige oder ungenaue Information übermitteln oder deren Übermittlung verzögern.

*„Einige Benutzer berichten über Situationen, in denen die Akten nicht weiterkommen, in denen es sehr häufige Änderungen (oder Abwesenheiten) der für die Akte verantwortlichen Beamten gibt oder in denen die Beamten wenige Aktionen zur Weiterführung setzten. Aus diesen schlechten Erfahrungen entstehen zahlreiche Fragen und Ressentiments.“*⁶²

⁶¹ Brüsseler Forschungsinstitut für Gesundheit und Soziales (2017), *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté en 2016* [Überblick über den Nutzungsverzicht sozialer Rechte und mangelnden sozialen Schutz in der Region Brüssel, Themenheft zum Brüsseler Bericht über den Zustand der Armut im Jahr 2016], Gemeinsame Gemeinschaftskommission: Brüssel;

⁶² Ibidem

Verschiedene Verhaltensweisen von Beamten der öffentlichen Dienste werden zudem als erniedrigend oder entwürdigend erlebt und führen zu einer Entfernung der Personen, die sich als Opfer der Verwaltungsdienste fühlen. Verschiedene Erfahrungsberichte von Personen in der Situation der Nichtinanspruchnahme zeigen häufig diese Wahrnehmung einer unzureichenden Aufnahme und den Eindruck, auf ein Ticket oder eine Aktennummer reduziert und entmenschlicht zu werden.

„Angesichts der Vervielfachung und ansteigenden Komplexität der Normen entwickeln gegensätzliche Verhaltensweisen, die eine neue soziale Spaltung mit sich bringen. Während einige perfekt informierte Personen die Strategie verfolgen, „Verbraucher“ von öffentlichen Diensten und Rechten zu sein, beobachten wir ein wachsendes Phänomen des „Nutzungsverzichts“ seitens anspruchsberechtigter Personen, die die Leistungen, welche sie in Anspruch nehmen könnten, nicht beantragen.“

4.3. Auf Ebene des gesetzlichen Rahmens

Der gesetzliche Rahmen bildet den Kontext, in welchem das Verhalten der Benutzer und der Verwalter der Dossiers stattfindet. Studien, welche in den Niederlanden durchgeführt wurden, zeigten, dass die Wahrscheinlichkeit des Nutzungsverzichts mit dem Umfang der anzuwendenden Regeln und Verfahren, der Komplexität der Regelungen, der unpräzisen Bedingungen für die Anwendung – welche einen Ermessensspielraum lassen – und dem Vorhandensein einer Einkommensabhängigkeit zunimmt⁶³. Diese Wahrscheinlichkeit steigt auch, wenn gesetzliche Bestimmungen auf bestimmte Bevölkerungsgruppen anzuwenden sind, welche unter einem schlechten Image leiden⁶⁴.

„Was die Verwaltung betrifft, die für die Leistung zuständig ist, verstärken die Komplexität und die Ungenauigkeit wahrscheinlich die Anzahl der Fehler, die falschen Interpretationen von Regeln, eine unzureichende Sammlung von Informationen – auf deren Grundlage Entscheidungen getroffen werden müssen – eine Etikettierung von Benutzern mittels Stereotypen, um die Entscheidungsfindung zu unterstützen oder zu vereinfachen sowie die Verwendung komplizierter Antragsformulare.“⁶⁵

Die Ausübung von Rechten ist daher ein Prozess, der beginnt, wenn der gesetzliche Rahmen definiert und wenn die Kriterien für die Inanspruchnahme dieser Rechte vom Gesetzgeber festgelegt werden. Dieser gesetzliche Rahmen wird zu einem großen Teil bestimmen, inwieweit die administrativen Dienste und die Benutzer im weiteren Verlauf des Prozesses auf Schwierigkeiten stoßen werden.

Der Nutzungsverzicht auf ein Recht oder der Ausschluss dieses Rechts kann zudem aus einem Widerspruch zwischen zwei anwendbaren Bestimmungen, einem Rechtsvakuum, folgenden Gesetzesänderungen etc. entstehen.

⁶³ van Oorschot Wim. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées] [Ursachen des Nutzungsverzichts [Weitgehend geteilte Verantwortung]]. In: **Recherches et Prévisions**, Nr. 43, März 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. S. 33-49.

⁶⁴ Ibidem

⁶⁵ Ibidem

5. Treffen zwischen dem SRME und verschiedenen Akteuren und Praktikern: Erfahrungsaustausch

In seiner täglichen Praxis steht der SRME in Kontakt mit verschiedenen sozialen Akteuren, vor allem von den ÖSHZ. Diese verweisen einen Teil der Bevölkerung, welcher sich an sie wendet, an den SRME oder sie formulieren für diesen Teil eine Frage bzw. eine Beschwerde, welche vom SRME bearbeitet werden.

Die vom SRME identifizierten erforderlichen Faktoren für die Verbesserung des Zugangs zu Informationen

- 1 - ENTWICKLUNG VON MEHR MENSCHLICHEN KONTAKTEN
- 2 - STÄRKUNG DES VERTRAUENS DES VERBRAUCHERS
- 3 - VEREINFACHUNG DER KOMMUNIKATION
- 4 - ORGANISATION VON MEHR INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN „NACH MASS“
- 5 - WIEDERKEHRENDE PROBLEMATIKEN VERÖFFENTLICHEN



Diese enge Zusammenarbeit mit den ÖSHZ, die zweifellos fruchtbar ist und über welche sich der SRME freut, ist jedoch nach wie vor nicht ausreichend, um die Zugänglichkeit des SRME für alle Verbraucher zu garantieren, egal, ob sie sich in einer Gefährdungssituation befinden oder nicht: einige Bevölkerungsgruppen, obwohl sie besonders verletzlich sind, sind noch nie mit den ÖSHZ in Kontakt getreten.

Der SRME versuchte daher, andere Verbände des Gebiets zu erreichen, um deren Praktiken und Bedürfnisse bei der Lösung von Konflikten im Bereich der Energie besser zu erfassen. Er hatte auch die Gelegenheit, sich mit „Praktikern“⁶⁶ des SPP Soziale Integration zu unterhalten. Dieser war folgender Ansicht: „Um Armut richtig zu verstehen, muss man sie von innen kennenlernen. Wissen, was eine Person fühlt, wenn sie im Elend feststeckt und von der Gesellschaft ausgeschlossen ist. Den Kunden zu verstehen heißt, mit ihm gemeinsam zu überlegen und den Service auf ihn und seine Bedürfnisse abzustimmen“⁶⁷.“ Die Hauptaufgabe der Praktiker besteht daher darin, als Vermittler zwischen „der Welt der öffentlichen Dienstleistungen, die von einer typischen ‚Mittelklasse‘-Kultur geprägt ist, und der Welt der in Armut lebenden Personen“ zu agieren und beide zusammenzubringen.

⁶⁶ <https://www.mi-is.be/fr/service-experts-du-vecu>: Der Dienst der Praktiker im Bereich Armut und soziale Ausgrenzung trägt zu einer Verbesserung der Zugänglichkeit von Partnerdiensten bei – sowohl in den föderalen öffentlichen Diensten als auch in den Einrichtungen des Gesundheitssektors. Sein Ziel ist die Erleichterung des Zugangs zu grundlegenden sozialen Rechten für alle Bürger. Der wichtigste Antrieb, um dieses Ziel zu erreichen, ist die Integration des Standpunkts von Menschen, die eine Situation der Armut und der sozialen Ausgrenzung erfahren haben, in die föderalen öffentlichen Dienste: die Praktiker. Diese werden über ein spezifisches Auswahlverfahren vom SPP-IS engagiert. Sie werden dann den föderalen Partnerdiensten zugeordnet.

⁶⁷ Les experts du vécu [Die Praktiker], Anleitung, SPP Intégration sociale, 2015

Aus diesen Begegnungen und Kontakten zog der SRME die folgenden wichtigsten Lehren:

5.1. Erfordernis eines menschlichen/menschenwürdigen Kontakts

Personen, die in der Problematik des Nutzungsverzichts oder der Nichtinanspruchnahme ihrer Rechte gefangen sind, verlieren sich darin, was ihnen als Labyrinth aus Verfahren für den Zugang zu ihren Rechten oder zu Leistungen, welche sie in Anspruch nehmen könnten, erscheint. Sie befürchten zudem, dass die Besonderheit ihrer Situation nicht verstanden und nicht berücksichtigt wird.

Einige soziale Akteure bedauern, dass sich der Ort für die Lösung von Energiekonflikten seit der Liberalisierung des Energiemarktes vom Friedensrichter zu den Mediatoren verlagert hat. Dabei handelt es sich ihrer Ansicht nach um ein Phänomen, das vom einem Verlust des menschlichen Kontakts begleitet wurde, welchen Menschen in sehr gefährdeten Situationen und Situationen der Verletzbarkeit grundsätzlich benötigen.

Für den SRME ist es wichtig, dieses Gefühl, welches eng mit dem folgenden Punkt verbunden ist, aufzunehmen und weiterhin daran zu arbeiten, die zahlreichen Vorteile der institutionellen Mediation für alle hervorzuheben: Hierzu zählen die Kostenfreiheit, die Unabhängigkeit und das Fehlen von Rückständen, welche eine rasche Bearbeitung der Beschwerde ermöglichen. Dies wird in Punkt 6.2.1 der vorliegenden Mitteilung genauer behandelt.

5.2. Erfordernis, das Vertrauen von gefährdeten Gruppen zu gewinnen

Eine stark gefährdete Person ist normalerweise in zahlreichen Bereichen mit Ausgrenzung konfrontiert und glaubt nicht mehr an die Möglichkeit, in einer Mediationsmaßnahme noch etwas zu erreichen. Daher ist es nicht ausreichend, dass sich der SRME bei gefährdeten Menschen bekannt macht. Damit eine Maßnahme gesetzt werden kann, müssen sie den Mehrwert eines Eingreifens des SRME verstehen sowie, was sie konkret von davon können.

Es geht daher für den SRME darum, Beispiele und didaktische Erläuterungen seiner verschiedenen Eingriffsmöglichkeiten und der entsprechenden Ergebnisse zu vermitteln.

5.3. Eingeschränkte Wirkung von Broschüren, Dokumenten und Informationen, die über die Internetseite oder soziale Netzwerke vermittelt werden

Erklärende Broschüren und Informationen, die über die Internetseite und die sozialen Netzwerke vermittelt werden, hätten gemäß den Akteuren, mit welchen es der SRME zu tun hat, praktisch keine Wirkung auf sozial schwache Bevölkerungsgruppen. Diese Unterlagen seien in einer Verwaltungssprache verfasst, welche für sie zumeist unzugänglich ist.

Eine Praktikerin, die einem föderalen Dienst zugeordnet wurde, berichtete von einer interessanten Erfahrung: Sie arbeitete an der Erstellung einer Broschüre, die keinen Text, sondern ausschließlich Bilder enthält. Die Herausforderungen der Maßnahme bestehen darin, ein Ergebnis zu erreichen, welches von den Empfängern der Broschüre nicht als bevormundend wahrgenommen wird, sowie eine eindeutige Botschaft zu vermitteln.

5.4. Erfordernis für die Akteure des Gebiets, sich gleichzeitig zu bilden und weiterzuleiten

Die Akteure des Gebiets, mit welchen sich der SRME unterhalten konnte, scheinen über eine gute allgemeine Kenntnis des Energiemarkts zu verfügen, anerkennen aber auch ihre Schwierigkeiten dabei, ihre Kenntnisse auf dem neuesten Stand zu halten oder beim Verstehen der Materie ins Detail zu gehen. Daher zeigen sie sich für Informationsveranstaltungen „nach Maß“, welche vom SRME organisiert werden würden, offen.

Der SRME war auch der Meinung, dass seine Rolle der Information und Prävention von Streitfällen bei den Akteuren des Gebiets nach wie vor nicht ausreichend bekannt ist. Einige von ihnen waren von der Möglichkeit positiv überrascht, sich mit einer Frage über eine Situation, bezüglich welcher sie sich noch nicht sicher sind, ob sie konfliktgeladen ist oder werden kann oder auch bezüglich Notfallsituationen wie einer unmittelbar bevorstehenden und als unrechtmäßig empfundenen Abschaltung der Gas- und/oder Stromversorgung an den SRME wenden zu können.

5.5. Rolle des Mediators über Beschwerden hinaus

Während manche Akteure ein bestimmtes Bedauern dahingehend ausdrückten, dass die Lösung von Streitfällen im Energiebereich nun mehr und mehr auf Ebene des Mediators anstatt beim Friedensrichter erfolgt, betonten die meisten die Bedeutung der Möglichkeit für den Mediator, wiederkehrende Problembereiche zu kollektivieren und sie dort hörbar zu machen, wo eine gefährdete Person sich nicht alleine Gehör verschaffen könnte. Die Akteure des Gebiets stellen fest, dass die Mediationsdienste ein unverhältnismäßiges Kräfteverhältnis zwischen gefährdeten Verbrauchern und Unternehmen des Marktes wieder ins Gleichgewicht bringen.

6. Aktionen des SRME bezüglich Nutzungsverzicht

6.1. Einige Aktionen, die bereits gesetzt wurden



6.1.1. Direkte Erreichbarkeit

Anrufe beim SRME gehen nicht über ein Callcenter: Der SRME verfügt über eine direkte Anrufleitung, welche während der Geschäftszeiten täglich erreichbar ist. Außerhalb dieser Zeiten oder im außergewöhnlichen Fall, dass es unmöglich ist, sofort einen Gesprächspartner zu erreichen, kann der Anrufer eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter des SRME hinterlassen. Er wird dann automatisch erneut kontaktiert, um seine Anfrage zu beantworten.

Der SRME empfängt zudem in seinen Büros Personen, die Schwierigkeiten dabei haben, ein Beschwerdedossier zusammenzustellen oder dessen Zweckmäßigkeit zu beurteilen.

Obwohl sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sind, weisen die Büros des SRME keine optimale Zugänglichkeit auf. Diese Situation könnte sich mittelfristig dank einer besseren Abdeckung des Busnetzes verbessern.

Angesichts dieses aktuellen Schwachpunkts ist es dem SRME wichtig, seine Bemühungen in den folgenden Bereichen weiterzuverfolgen. Dies wird seine Zugänglichkeit verbessern.

6.1.2. Zusammenarbeit mit den ÖSHZ oder anderen Einrichtungen

Der SRME erhält Anfragen zur Zusammenarbeit vom Verband der ÖSHZ, von bestimmten ÖSHZ selbst, von Énergie Info Wallonie oder von anderen Einrichtungen, um an Austausch, Treffen und Schulungen teilzunehmen, die immer wieder mit Sozialarbeitern, Energie-Mentoren und anderen sozialen Akteuren stattfinden, welche ihren betreuten Personen im Bereich ihrer Energierechnungen helfen müssen.

In diesem Rahmen erinnerte der SRME an die Funktionsweise des Marktes, die Besonderheiten des SRME, die Entschädigungsverfahren und die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes mit sozialem Charakter. Dies ermöglicht es auch, ein Feedback zu erhalten, welches sich manchmal von jenem unterscheidet, das der Dienst im Alltag feststellt.

6.1.3. Anwesenheit bei Ausstellungen und Messen

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. Es wird geschätzt, dass der SRME anwesend ist, um seine Aufgaben zu erklären und um Bürger zum Thema Energiemarkt zu beraten. Das Feedback der Verbraucher, die diese Veranstaltungen besuchen, ist generell sehr positiv, da sie die Anwesenheit einer solchen Einrichtung in ihrer Gemeinde schätzen und da dies das Bild eines Sektors, den sie häufig als abgeschlossen, entfernt und wenig menschlich betrachten, verändert.

6.2. Kurzfristig geplante Aktionen

6.2.1. Weiterverfolgung von Kontakten zu Verbänden des Gebiets

Das Team des SRME besteht gegenwärtig aus 5 VZÄ⁶⁸, einschließlich der Mitarbeiter der Direktion und der Verwaltung. 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 – welche er aufrechterhalten und stärken möchte – hegt er für die kommenden Monate und 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.

Der SRME plant daher, seine Bekanntheit zu erhöhen und die Bekanntheit seiner Tätigkeit in Schulen zur Alphabetisierung, in Gemeindezentren, bei Verbänden zur Schuldenvermittlung, bei lokalen Hilfsverbänden für Bedürftige, bei der Rechtshilfe an vorderster Front etc. zu erhöhen.

Bei dieser Gelegenheit wird er darauf hinweisen, dass die alternative Lösungsmöglichkeit für Streitfälle, welche er anbietet, kostenlos, neutral, unparteiisch und unabhängig ist und den durch einen Erlass der Regierung festgelegten Betriebsregeln unterliegt⁶⁹. Er schließt nicht aus, dass die Person, der diese Möglichkeit in Anspruch nimmt, ihren Streitfall einem Richter vorlegt, wenn sie mit dem Ergebnis der Mediation nicht zufrieden ist. Die vom SRME ausgeübte Mediation sollte daher nicht als im Gegensatz zum gerichtlichen Rechtsbehelf stehend betrachtet werden, sondern als gütlicher Weg, der den Rechtsbehelf oft überflüssig macht, weil dem Beschwerdeführer in seinem Streitfall stattgegeben wurde oder weil er sich gehört fühlt und sämtliche Erklärungen erhalten hat, die es ihm ermöglichen, zu verstehen, warum die Beschwerde unbegründet ist.

Darüber hinaus können die umfangreiche Arbeit der Informationssammlung und -analyse, welche durch den bearbeitenden Beamten im Rahmen der Untersuchung der Beschwerde geleistet wurde, sowie die detaillierten Empfehlungen, die am Ende dieser Untersuchung ausgesprochen werden, die Grundlagen einer dokumentierten Gerichtsakte und eine wertvolle Quelle der Aufklärung für den Richter darstellen.

⁶⁸ Vollzeitäquivalente

⁶⁹ Erlass der wallonischen Regierung Donnerstag vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie

6.2.2. Unterstützung der Beschwerdeführer bei ihren administrativen Verfahren

Der Erlass der wallonischen Regierung Donnerstag vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie sieht zwei formelle Bedingungen für die Zulässigkeit einer Beschwerde vor:

- die Erstellung der Beschwerde auf einem ad-hoc-Formular;
- die Demonstration, dass der Antragsteller eine schriftliche gütliche Einigung bei der Gegenpartei eingeleitet hat.

Falls es dem Antragsteller aus sprachlichen, physischen, psychologischen oder einfach aus logistischen Gründen unmöglich war, diese Schritte zu setzen, könnte der SRME ihnen so begleiten, dass ein vollständiges Dossier verfasst wird.

Der SRME verpflichtet sich zudem, der Öffentlichkeit Musterschreiben bereitzustellen, die es ermöglichen, sich im Rahmen verschiedener wiederkehrender Bereiche für Beschwerden an einen Akteur zu wenden (Indexanfechtung, Anfechtung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers etc.).

6.2.3. Entwicklung didaktischer Werkzeuge

Um die im Energiebereich geltende Gesetzgebung so vielen Personen wie möglich zugänglich zu machen, plant der SRME, seine didaktischen Werkzeuge stärker weiterzuentwickeln, insbesondere hinsichtlich einer dynamischeren und attraktiveren Präsenz auf Ausstellungen und Messen im Energiebereich. Kurzfristig handelt es sich um illustrierte Blätter zur Erklärung und Computergrafiken, aber auch um kleine praktische Workshops zu Themen wie etwa:

- Wie verstehe ich meine Rechnung?
- Wie funktioniert ein Budgetzähler?
- Was tun, wenn mein Verbrauch nicht normal erscheint?
- ...

6.3. Mittelfristig geplante Aktionen

6.3.1. Angepasste Kommunikation

Eine allgemeine Überlegung, welche innerhalb der CWaPE bezüglich der Überarbeitung ihrer Internetseite angestellt wurde, ermöglicht es dem SRME, von einer größeren Sichtbarkeit und Zugänglichkeit zu profitieren. Der Verbraucher profitiert von einem eigenen Zugang zu allen Themenbereichen, die ihn betreffen, und zwar in einer Sprache, die Klarheit wichtiger als absolute Vollständigkeit nimmt.

Die visuelle Kommunikation wird insbesondere aus Videobeiträgen entwickelt werden (Tätigkeiten des SRME und Methoden, ihn anzurufen, Verstehen der Rechnung und ihrer Bestandteile, Methoden zur Kontrolle der Rechnung im Detail etc.).

6.3.2. Schulungen nach Maß

Der SRME plant, einem breiten Spektrum an Akteuren des Gebiets (Sozialwohnungsgesellschaften, Versicherungen, Familienhelfer, Freiwillige bei Verbänden zur Unterstützung von gefährdeten Menschen etc.) spezifische Schulungen anzubieten. Diese basieren auf den wichtigsten Fragen, mit welchen diese Akteure in ihrem Alltag im Energiebereich konfrontiert sind.

6.3.3. Teilnahme an verschiedenen Veranstaltungen, die Akteure des Gebiets zusammenbringen

Um seine Sichtbarkeit zu erhöhen, nützliche Verbindungen zu schaffen und möglichst viele Akteure des Gebiets zu treffen, die mit einer Problematik im Zusammenhang mit dem wallonischen Energiemarkt konfrontiert sein könnten, wünscht der SRME über die in seinen Büros angebotenen Schulungen hinauszugehen. Zudem möchte er sich selbst die Möglichkeit geben, an verschiedenen Veranstaltungen, die diese Akteure zusammenbringen, teilzunehmen.

6.3.4. Auflistung der Bedürfnisse von Personen, die sich in einer Situation des Nutzungsverzichts befinden, durch Befragungen und Kontakte zu Verbänden des Gebiets

Der SRME wünscht, seinen Betrieb unter Berücksichtigung der Ergebnisrechnung der kurzfristigen Aktionen, die in Punkt 6.2 angeführt sind, anzupassen.

7. Schlussfolgerungen

Im vorliegenden Beitrag wurden die Multikausalität der Problematik der Unwirksamkeit von Rechten sowie die Unmöglichkeit, einen einzigen dominanten Faktor zu isolieren, hervorgehoben: Eine vollständige Erklärung des Nutzungsverzichts auf Rechte erfordert die Berücksichtigung von Faktoren, die auf allen Ebenen wirken: auf der Ebene der Einzelperson, der Verwaltung oder des Dienstes sowie auf jener des Gesetzgebers. *„Die Berücksichtigung des Ursprungs des Nutzungsverzichts als Ergebnis einer Kombination aus Faktoren auf mehreren Ebenen führt zur Anerkennung, dass die Verantwortung für das Problem des Nutzungsverzichts nicht nur den betroffenen Bürgern zuzuschreiben ist.“*⁷⁰

Zudem werden die wichtigsten Erkenntnisse präsentiert, welche der SRME aus Treffen und Kontakten mit verschiedenen Verbänden des Gebiets oder mit Praktikern erlangte. Dabei werden verschiedene unsichtbare Hindernisse aufgedeckt, die den vollständigen Zugang zu seinen Diensten behindern könnten.

Der SRME setzte bereits verschiedene Aktionen, er wünscht jedoch, sich noch aktiver im Kampf gegen das Phänomen des Nutzungsverzichts auf ihre Rechte durch die am meisten geschwächten Personen zu engagieren. Dieses Engagement erfordert eine erhöhte Präsenz im Gebiet, entweder durch ein Netzwerk von lokalen Vereinigungen, die als Vermittler für den SRME fungieren, oder durch didaktische Informationsveranstaltungen, eine angepasste Kommunikation oder auch durch ein besseres Verständnis dafür, was der SRME den Menschen, die seine Dienste benötigen, bringen kann.

Der SRME wünscht sich, dass diese Mitteilung eine neue Grundlage für den Austausch mit den Akteuren darstellen kann, welche sich tagtäglich für die Verringerung der Kluft zwischen der Existenz eines Rechts oder eines Dienstes und deren Wirksamkeit einsetzen. So kann der SRME die Relevanz und die Auswirkungen der Aktionen, die er kurz- und mittelfristig geplant hat, evaluieren und seinen Ansatz anpassen, um ihn so nützlich wie möglich zu gestalten.

Jeder, der bezüglich dieser Thematik mit dem SRME in Kontakt treten möchte, kann dies über die folgenden Kontaktdaten tun:

Service régional
de médiation pour l'*Energie*

Route de Louvain-la-Neuve 4, bte 12

B-5001 NAMUR

srm@cwape.be

081/33.08.10

⁷⁰ Wim van Oorschot, op. cit.