



2020

JAHRESSONDERBERICHT  
über den regionalen Mediationsdienst für Energie

**CWape**  
Tous acteurs de l'énergie

**SRME**  
SERVICE RÉGIONAL  
DE MÉDIATION POUR  
L'ÉNERGIE

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>7</b>
1.1.	Vorstellung des Dienstes .....	7
1.2.	Anfragen- und Verfahrenstypen .....	8
<b>2.</b>	<b>Mediation.....</b>	<b>11</b>
2.1.	Bedingungen der Zulässigkeit einer Beschwerde .....	11
2.2.	Kategorien der Beschwerden und der Fragen .....	13
2.2.1.	Fehlende Antwort des Versorgers innerhalb einer Frist von zehn Werktagen .....	19
2.2.2.	Technische Probleme.....	19
2.2.3.	Probleme mit dem Zählerstand.....	22
2.2.4.	Verzug bei der Rückerstattung (Regularisierungs-/Abschlussrechnung) .....	24
2.2.5.	Problematische Umzüge .....	25
2.2.6.	Geschützte Kunden .....	28
2.2.7.	Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers .....	31
2.2.8.	Verzug bei der Zusendung einer Regularisierungs- oder Abschlussrechnung .....	36
2.2.9.	EAN-Code.....	37
2.2.10.	Rechnungen und Verträge.....	38
2.2.11.	Eigenerzeuger (Leistung bis 10 kVA) - Ausgleichsverfahren.....	40
2.2.12.	Kosten des Verteilnetzes .....	45
2.2.13.	Verschiedenes .....	49
2.3.	Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber.....	50
<b>3.</b>	<b>Entschädigungen.....</b>	<b>52</b>
3.1.	Einleitung .....	52
3.2.	Einige allgemeine Grundsätze, die sich aus den Entscheidungen des SRME ableiten lassen .....	54
3.3.	Detaillierte Zahlen.....	56
3.3.1.	Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden .....	56
3.3.2.	Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge .....	58
3.3.3.	Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers .....	60
3.3.4.	Nichteinhaltung der Anschlussfristen.....	62
3.3.5.	Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers.....	64
3.3.6.	Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung.....	64
3.3.7.	Verzug der Zentralen Anlaufstelle.....	65
3.4.	Entwicklung seit 2010 .....	66
3.4.1.	Stromnetzbetreiber .....	66
3.4.2.	Gasnetzbetreiber .....	66
3.4.3.	Versorger .....	67
3.5.	Widerspruchsfälle zu Entschädigungen .....	69
<b>4.</b>	<b>Schlichtung .....</b>	<b>70</b>

# Einleitung

## ***Kurz gefasst:***

Während der Jahresanfang zunächst stark von den zahlreichen Fragen bezüglich der Anwendung des *Prosumer*-Tarifs betroffen war, war der SRME ebenfalls an der Ausarbeitung und Überwachung der verschiedenen Sondermaßnahmen beteiligt, welche die Wallonische Regierung im Rahmen der Gesundheitskrise ergriffen hat, um insbesondere Kunden in prekären Verhältnissen einen zusätzlichen Schutz zu bieten. Der *Prosumer*-Tarif und diese sozialen Sondermaßnahmen haben somit im Laufe des Jahres wesentlich zum Arbeitsaufwand des SRME beigetragen. In diesem Rahmen hat der SRME insbesondere zahlreiche Fragen bearbeitet, die über das spezielle E-Mail-Konto [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be) eingegangen sind. Das Jahr 2020 hat sich angesichts der im Rahmen der Gesundheitskrise ergriffenen Maßnahmen auch in organisatorischer Hinsicht als große Herausforderung erwiesen.

## ***Eine Bearbeitung der Beschwerden, die manchmal spezifische Probleme auf den Strom- und Gasmärkten aufzeigen***

Insgesamt ist die Anzahl Beschwerden und Dringlichkeitsfälle, die 2020 vom SRME bearbeitet wurden, im Vergleich zu den Vorjahren stabil geblieben.

Es ist in der Tat wahrscheinlich, dass die von der Wallonischen Regierung im Rahmen der Gesundheitskrise ergriffenen Sondermaßnahmen auf dem Gebiet der Energie (vorläufige Deaktivierung der Budgetzähler, Aussetzung des Einbaus neuer Budgetzähler und der Abschaltungen der Versorgung) im Jahr 2020 die Anzahl der Dringlichkeitsfälle begrenzt haben. In der Tat stellen diese Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und zur Abschaltung der Versorgung im Allgemeinen die meisten dringenden Vermittlungen dar. Die anderen 2020 verabschiedeten Sondermaßnahmen (Finanzhilfen für Verbraucher mit Budgetzähler, Ausweitung des Status als regional geschützter Kunde) hatten keinen direkten Einfluss auf den Arbeitsaufwand des SRME. Andere Dienste der CWaPE wurden zu diesen Fragen stärker in Anspruch genommen, insbesondere die Sozioökonomische Direktion und die Rechtsabteilung der Direktion der Verbraucherdienste und der juristischen Dienste.

Die 2020 beim SRME eingereichten Beschwerden betrafen hauptsächlich weiterhin die Zählerstände, die Verfahren bei Nichtzahlung oder auch technischere Aspekte oder Anfechtungen der Kosten des Verteilnetzes.

Die Zählerstände müssen noch allzu oft von den VNB geschätzt werden, weil dieser nicht auf den Zähler zugreifen kann oder weil die Verbraucher ihre Zählerstände nicht übermitteln. Die Zählerstände werden daher regelmäßig über einen oder mehrere Jahre hinweg unabhängig vom tatsächlichen Verbrauch geschätzt, was für die betroffenen Verbraucher zu erheblichen Regulierungszahlungen führt. Mit einem Entwurf zur Überarbeitung der technischen Regelung für den Betrieb der Verteilnetze, an dem der SRME beteiligt war, sollte es möglich sein, auf bestimmte Schwierigkeiten einzugehen. Bestimmte spezifischere Fragen könnten jedoch weitere Anpassungen des rechtlichen Rahmens in der Wallonie auf diesem Gebiet erforderlich machen, insbesondere in Bezug auf Fälle von bösgläubigem Verhalten bei Verbrauchern, die von einer Berichtigung des Verbrauchs betroffen sind. Um Klarheit in dieser Frage zu schaffen, wird eine Analyse einerseits im Hinblick auf eine Bestandsaufnahme und andererseits im Hinblick auf die Formulierung von Empfehlungen von der Direktion der Verbraucherdienste und der juristischen Dienste durchgeführt werden, unter einem doppelten Blickwinkel, der auf der Erfahrung des SRME und der Rechtsabteilung beruht.

Wie im vorigen Jahresbericht angegeben, konnten zwar die im April 2019 am EWR vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes vorgenommenen Anpassungen eine möglicherweise zu schnelle und/oder übermäßige Inanspruchnahme der Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers durch die Marktteilnehmer begrenzen, doch weisen die 2020 zu diesem Thema bearbeiteten Beschwerden noch immer auf eine mangelhafte Verfügbarkeit und Reaktivität der Kundendienste der Versorger oder gar eine Nichtanwendung der Regeln auf dem Gebiet der Gewährung von angemessenen Zahlungsplänen und der Annullierung von Verfahren zum Einbau von Budgetzählern hin. Der SRME achtet weiterhin auf die korrekte Anwendung der Verfahren, um einen angemessenen Verbraucherschutz und die Aktivierung aller im wallonischen rechtlichen Rahmen vorgesehenen Schutzmechanismen zu gewährleisten.

### ***Eine stetig wachsende Rolle des SRME in direktem Kontakt mit den Verbrauchern: die Bearbeitung von Fragen***

Parallel zur Bearbeitung von Beschwerden misst der SRME der Bearbeitung von Fragen in seiner Rolle als Verbraucherinformation einen hohen Stellenwert bei und achtet darauf, den Verteilernetznutzern (VNN) in Bezug auf bestimmte Problemstellungen, denen sie bei ihren Interaktionen mit den Akteuren und Marktteilnehmern begegnen, Unterstützung zu bieten. Im Jahr 2020 hat der SRME einen beträchtlichen Anstieg der Anzahl eingegangener Fragen verzeichnet.

Ein Großteil dieses deutlichen Anstiegs ist mit der Einführung des *Prosumer*-Tarifs verbunden. Mehrere Spitzenwerte wurden zum Beispiel im Januar, Mai und dann im September/Okttober beobachtet. Jede diesbezügliche Entwicklung oder jede Phase der Ungewissheit führt zu einem Zustrom von Fragen oder Anrufen, die für ein kleines Team manchmal schwer zu bewältigen sind. Der SRME kann sich jedoch dazu beglückwünschen, jederzeit umfassende und personalisierte Antworten auf die verschiedenen Anfragen gegeben zu haben, wobei er die gesetzlichen Beantwortungsfristen einhalten konnte.

Auch in allen anderen wichtigen Kategorien von Fragen war ein Anstieg zu verzeichnen, der die Bedeutung eines neutralen und kostenlosen Ansprechpartners für die wallonischen Verbraucher unterstreicht.

Es sei angemerkt, dass der Preis für die Erschließung von Grundstücken immer noch recht heftige Reaktionen seitens verschiedener Beteiligter auslöst, wie Verbraucher, Bauträger oder auch Notare... Die Fragen und Beschwerden in Verbindung mit dieser Thematik sind kaum vorhersehbar, offenbaren Verständnisschwierigkeiten und werfen Fragen in Verbindung mit den noch bestehenden Differenzen zwischen den VNB auf und sind besonders heikel und komplex zu behandeln. Der SRME hat sich bemüht, sich an die Dienste der CWaPE zu wenden, um darauf hinzuweisen, wie wichtig es ist, eine dauerhafte Lösung auf diesem Gebiet zu finden. So wurde insbesondere eine Änderung der technischen Regelung vorgeschlagen, um die Bedingungen zu klären, unter denen ein derartiger Tarif geschuldet wird, und derzeit wird an einer Vereinheitlichung zwischen den VNB gearbeitet.

### ***Unbekannte und wenig genutzte Entschädigungsmechanismen***

Erneut zeigen die Daten für 2020, dass die Verbraucher die pauschalen Entschädigungsmechanismen und die damit verbundenen Widerspruchsverfahren kaum nutzen.

Der SRME muss ebenfalls darauf hinweisen, dass diese Zahlen sich sicherlich auch durch die Unkenntnis dieser Mechanismen durch die Verbraucher erklären lassen. Der SRME, der bereits verschiedene Projekte im Rahmen des Themenkomplexes der Nichtwahrnehmung von Rechten eingeleitet hat, wird seine Kommunikationsarbeit für die Verbraucher und die Vereinfachung seiner Befassung fortsetzen, insbesondere zu diesem Thema. Im Übrigen sieht ein Entwurf der Überarbeitung des Stromdekrets insbesondere administrative Vereinfachungen im Rahmen bestimmter Entschädigungshypothesen im Rahmen der Umsetzung des Clean Energy Package vor. Wenn die geplanten Änderungen konkret umgesetzt werden, sollten sie sich positiv auf die vorstehenden Feststellungen auswirken.

### ***Bekämpfung der Nichtwahrnehmung von Rechten***

Im Jahr 2020 setzte der SRME seine Arbeit zur Bekämpfung der Nichtwahrnehmung von Rechten fort und veröffentlichte auf seiner Website Musterschreiben, die den Verbrauchern helfen sollen, schriftliche Beschwerden bei ihrem Energieversorger und/oder Versorger einzureichen.

Die Konzeption einer neuen Website und die allgemeine Überarbeitung der verschiedenen Formulare in Verbindung mit den Verfahren des SRME wurden ausgearbeitet, um den Zugang zu Informationen für Verbraucher zu erleichtern. Der SRME hat ebenfalls 2020 die Instrumente für die weitere pädagogische Information der Verbraucher vorbereitet und wird diese Informations- und Vereinfachungsarbeit 2021 aktiv durch die Veröffentlichung von themenbezogenen Informationsblättern und eines Mini-Videos fortsetzen.

Während der SRME aufgrund der Pandemiebedingungen nicht an „Energie“-Messen teilnehmen konnte, die von Gemeinden und/oder ÖSHZ organisiert wurden, hat sich der Dienst mit der Entwicklung neuer Kommunikationsmittel für die nächsten Veranstaltungen, an denen der SRME teilnehmen wird, befasst.

### ***Stärkung der Präsenz des SRME in der Deutschsprachigen Gemeinschaft***

Ende 2020 konnte die Partnerschaft mit der Vereinigung VSZ erneuert werden, um den deutschsprachigen Verbrauchern eine Dienstleistungsqualität zu bieten, die mindestens derjenigen entspricht, die den französischsprachigen Verbrauchern geboten wird; zugleich konnte die Sichtbarkeit des SRME in dieser Gemeinschaft verbessert werden. Dabei steht die VSZ für die betroffenen deutschsprachigen Verbraucher an vorderster Front.

### ***Das Jahr 2020 stellt eine Herausforderung für die interne Arbeitsweise des Dienstes dar***

Selbstredend war der SRME wie alle anderen Dienste der CWaPE sehr schnell gezwungen, auf die Wirren der Gesundheitskrise zu reagieren und seine interne Funktionsweise anzupassen. Sehr rasch wurden Maßnahmen ergriffen, um die Kontinuität des Dienstes zu gewährleisten und dabei die spezifischen Zwänge im Zusammenhang mit der vorgeschriebenen Telearbeit zu berücksichtigen. Durch ihre Einbeziehung und ihr Engagement konnten die Mitarbeiter des SRME diese schwierige Zeit überwinden, und die erworbene Erfahrung wird zweifellos dazu beitragen, die Verfahren und die Arbeitsmethoden flexibler und effizienter zu gestalten.

Bestimmte Schwierigkeiten im Jahr 2020 haben die Notwendigkeit aufgezeigt, schnell eine konkrete Verbesserung bestimmter IT-Tools vorzunehmen, die dem Dienst zur Verfügung gestellt werden, um die Verwaltung und die Kontrolle seiner täglichen Aufgaben zu optimieren. Das Jahr 2021 wird von der Umsetzung systematischerer Prozesse geprägt sein, die es ermöglichen, eventuelle Versäumnisse oder Verspätungen bei der Bearbeitung von Akten schnell zu erkennen.

Das Jahr 2020 war ebenfalls durch das Ende der Amtszeit von Sabine KEIRSE geprägt, der ehemaligen Direktorin der Verbraucherdienste und juristischen Dienste der CWaPE, die den SRME seit 2 Jahren betreute und zuvor bereits seit der Einrichtung des SRME als juristische Beraterin tätig war. Alle Mitarbeiter des SRME nutzen diese Gelegenheit, um die von Sabine während all dieser Jahre geleistete Arbeit zu würdigen und ihr für ihre zahlreichen menschlichen Qualitäten zu danken, die sowohl in den Beziehungen zu ihren Kollegen als auch in ihrer Teamleitung erfolgreich zum Tragen kamen. Wir alle wünschen ihr volle Selbstentfaltung und viel Erfolg bei ihren neuen Projekten!

### ***Die Perspektiven für das Jahr 2021***

Unter der Leitung einer neuen Direktorin werden 2021 die Arbeiten im Zusammenhang mit der Nichtwahrnehmung von Rechten fortgesetzt, insbesondere durch Überlegungen zu den bestmöglichen Maßnahmen für die Akteure vor Ort, die möglichst nahe an den betroffenen Personen dran sind.

Im gleichen Sinne wird der SRME einen Teil seiner Tätigkeit auf eine verstärkte Kommunikation ausrichten, um die eigene Bekanntheit zu verbessern und eine umfassendere Befassung des Dienstes durch die wallonischen Verbraucher zu ermöglichen.

Der SRME wird ebenfalls darauf achten, die Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern und den anderen zuständigen Behörden fortzusetzen, um zu versuchen, bestimmte Marktlücken zu beheben (Fall von Bösgläubigkeit des Verbrauchers im Rahmen der Berichtigung von Zählerständen, Betrugsverfahren, Regularisierung der inaktiven Anschlusspunkte mit Verbräuchen, Preis für die Erschließung von Grundstücken ...) oder um den Verbraucher zum richtigen Ansprechpartner weiterzuleiten (Ombudsdienst der Wallonischen Region, SPW, Ombudsstelle für Energie...).

Im Jahr 2021 wird es auch Gelegenheit geben, bestimmte Projekte für die interne Organisation des Dienstes einzurichten, beispielsweise die Ausarbeitung eines neuen Tools zur Verwaltung der Akten in Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung der CWaPE.

Der SRME ist bestrebt, sich neuen Herausforderungen zu stellen, und hofft, über die Mittel zu verfügen, die seinem mittelfristigen Anspruch entsprechen, als Thermometer für die Funktionstüchtigkeit der wallonischen Strom- und Gasmärkte im Interesse der Verbraucher zu fungieren.

# 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 zur 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 (Versorgern und Netzbetreibern), um über Verständnis und Anwendung des für den wallonischen Energiemarkt geltenden rechtlichen Rahmens zu wachen.

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 ebenfalls eine dauerhafte Informationsquelle und eine solide Stütze für die Mitglieder des Dienstes dar.

Als Empfänger der Beschwerden und verschiedenen Anfragen, die von Verbrauchern eingereicht werden, kann der SRME aktiv zur Identifizierung von Fehlfunktionen auf dem Energiemarkt beitragen und diese den zuständigen Behörden melden, die für die Lösung eines für einen Akteur oder einen Betreiber spezifischen Problems oder einer mehr globalen Problemstellung zuständig sind. In diesem Rahmen arbeitet der SRME aktiv mit den anderen Diensten der CWaPE zusammen. Der SRME trägt ebenfalls zu Projekten bei, die - durch sein Prisma betrachtet - eine größere Tragweite haben und zu Verbesserungen auf dem Energiemarkt führen.

Für den SRME ist es auch besonders wichtig, eine regelmäßige Zusammenarbeit mit den Einrichtungen aufrechtzuerhalten, die ebenfalls in Kontakt mit den Energieverbrauchern stehen (andere Mediationsdienste (Ombudsstelle für Energie, Ombudsdienst der Wallonischen Region), Regulierungsbehörden, Wirtschaftsinspektion, ÖSHZ und Energie-Mentoren, Anwälte, Schuldenvermittler, Verbraucherschutzorganisationen usw.). 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.

Ende 2020 musste der SRME sich aus dem Verwaltungsrat von NEON zurückziehen, da das Mandat der Direktorin der Verbraucherdienste und der juristischen Dienste der CWaPE, die den SRME überwacht, endete und nicht sofort ein Stellvertreter bereitstand.

## 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 einen Energieversorger oder einen Netzbetreiber in Bezug auf die Bearbeitung eines Entschädigungsantrags;
- **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 der Ombudsstelle für Energie auf föderaler Ebene (SME), 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.

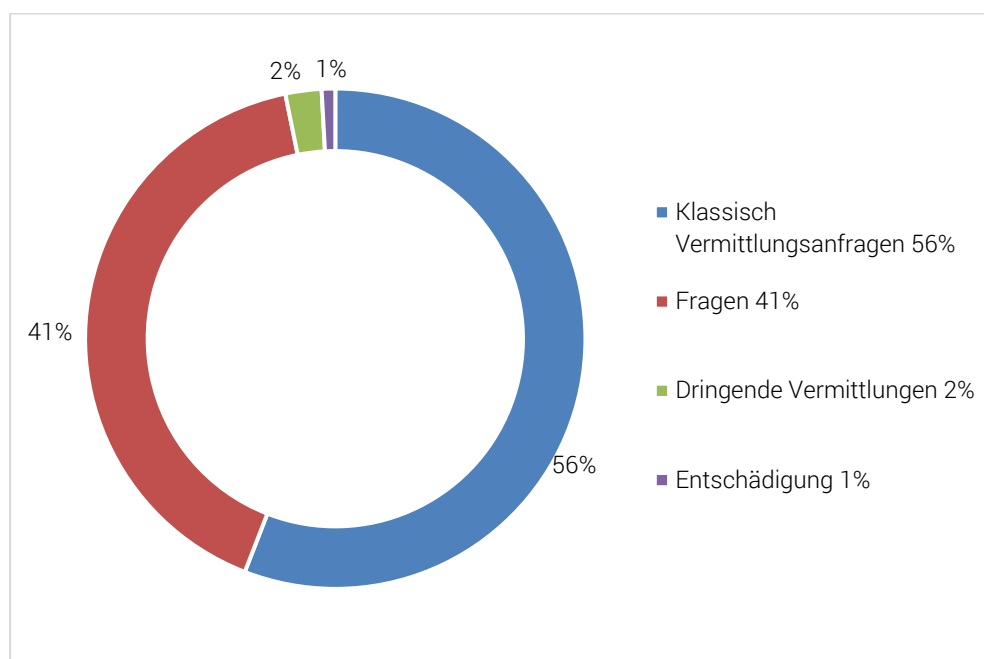
### Einige Zahlen

Im Laufe des Jahres 2020 hat der SRME insgesamt 1.720 schriftliche Anfragen erhalten, die sich wie folgt aufteilen:

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



DIAGRAMM 1 VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2020 ERHALTEN HAT



Die Themenbereiche der am häufigsten auftretenden Beschwerden sind Jahr für Jahr ähnlich - es handelt sich dabei um Anfechtungen bezüglich Verbrauchsdaten, Verfahren bei Nichtzahlung oder auch bezüglich technischer Probleme. Beschwerden in Bezug auf die Kosten des Verteilnetzes und der Eigenerzeugung (Ausgleich, Einspeisung ins Netz...) sind ebenfalls häufig zu beobachten.

Die Zahl der dringlich eingereichten Akten, die 2019 zurückgegangen war, blieb 2020 auf dem gleichen Niveau. Die meisten der dringlich eingelegten Beschwerden betrafen das Verfahren bei Nichtzahlung (Einbau eines Budgetzählers und/oder Risiko einer Abschaltung der Versorgung). Der 2019 zu beobachtende Rückgang ließ sich daher möglicherweise erklären durch die Änderungen des rechtlichen Rahmens für das Verfahren bei Nichtzahlung (vgl. 3.2.7. *Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers*). 2020 hatten die Sondermaßnahmen der Wallonischen Regierung im Rahmen der Gesundheitskrise zweifellos ähnliche Auswirkungen auf die Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und zur Abschaltung, wodurch die Inanspruchnahme von Dringlichkeitsverfahren auf Ebene des SRME indirekt beschränkt wurde.

Noch nie sind so viele schriftliche Anfragen beim SRME eingegangen wie im Jahr 2020. Diese Erhöhung lässt sich durch die Fragen und Widersprüche zum *Prosumer*-Tarif erklären, die mehr als die Hälfte der im Jahr 2020 behandelten Fragen ausmachen.

Neben dem *Prosumer*-Tarif betrafen die anderen häufigsten Fragen:

- kommerzielle Angebote und Vertragsbedingungen,
- das Ausgleichsprinzip,
- den Status des geschützten Kunden,
- die periodischen Tarife,
- die Netzanschlüsse oder andere technische Aspekte,

Die Kategorie „Verschiedenes“ macht immer noch einen großen Teil aus und enthält Fragen, die sich aufgrund ihrer großen Heterogenität nur schwer unter einer präziseren Bezeichnung zusammenfassen lassen. Diese Fragen können z. B. Veröffentlichungen auf der Website der CWaPE, Statistiken/im Rahmen von wissenschaftlichen Studien/Untersuchungen betreffen oder fallen nicht immer unter die Zuständigkeit des SRME (Verjährung von Rechnungen, unlautere Verkaufspraktiken, Beziehung zwischen Eigentümern und Mietern usw.) oder einer anderen Einrichtung, an die der Antragsteller weitergeleitet werden könnte. Aus diesem Grund können informelle Antworten gegeben werden, um Verbraucher zu unterstützen, die sich hilflos fühlen.

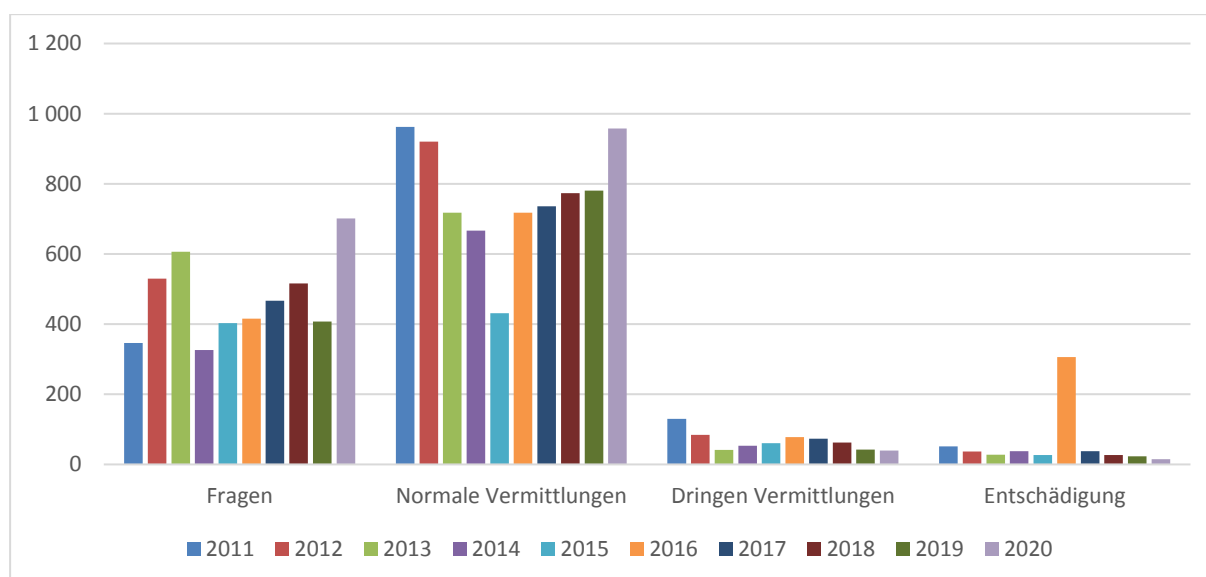
Außerdem sollte betont werden, dass das *Front-Office* des SRME täglich telefonisch auf Fragen antwortet, die nicht in diese Zahlen einfließen (etwa dreißig Anrufe pro Arbeitstag). Da das Telefonsystem im Rahmen der allgemeinen Telearbeit angepasst werden musste, wurde dieser Auftrag jedoch mehrere Monate lang geändert. Die Telefonleitung war jedoch vollzeitig besetzt, und für die auf dem Anrufbeantworter hinterlassenen Nachrichten wurde ein Rückruf organisiert. Dies erklärt vielleicht auch die höhere Anzahl schriftlicher Vermittlungsanfragen.

Der SRME hat im Jahr 2020 nur 15 Beschwerden in Sachen Entschädigung erhalten, was im Vergleich zur Anzahl Entschädigungsanträge, die bei den VNB eingegangen sind, lächerlich ist. Dies lässt sich vielleicht teilweise durch die Sondermaßnahmen in Verbindung mit COVID erklären, die die Verfahren zur Abschaltung der Energieversorgung, die möglicherweise zu Entschädigungsanträgen hätten führen können, stark eingeschränkt haben. Im Übrigen ist dies zweifellos auch auf eine Unkenntnis dieser Entschädigungsverfahren und der möglichen Rückgriffe auf den SRME zurückzuführen.

Im Jahr 2020 wurde kein Schlichtungsverfahren erfasst.

Schließlich wurden 6 Anfragen für eine Stellungnahme des föderalen Ombudsdienstes 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 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes 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, sodass 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 administrative Geldstrafen).

Ferner ist vorgesehen, dass Beschwerden, die nicht in die regionale Zuständigkeit fallen, oder bei welchen das angezeigte Verhalten seit über einem Jahr vor Einreichung der Beschwerde beendet wurde, als unzulässig eingestuft 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.

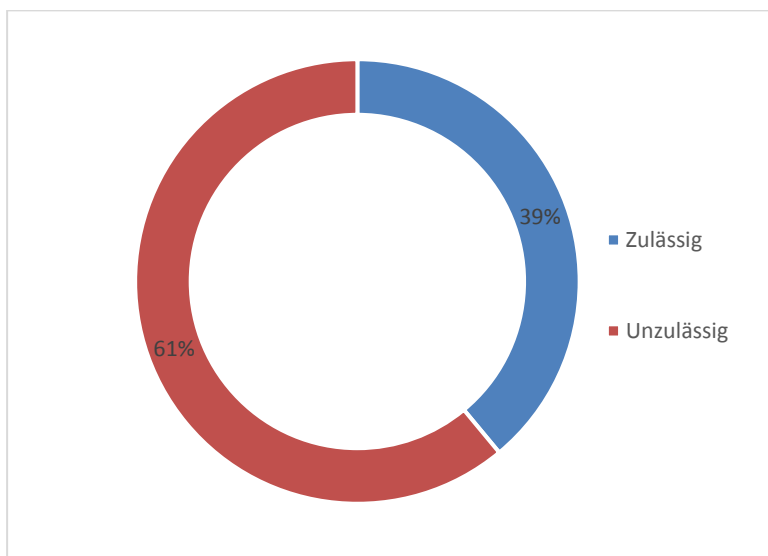
Anträge, die für unzulässig oder schon bei der einfachen Lektüre der Anträge für offensichtlich unbegründet befunden werden, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet, wie weiter oben erklärt, oder erhalten detaillierte Erklärungen der Situation, die diesen Verbrauchern problematisch erscheint. 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 2020 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 998 Anträge auf Tätigwerden. Auf die Gesamtzahl dieser Anträge gesehen, wurden nur 39% für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Aufforderungen pro Beschwerde an die betreffenden Akteure. Die anderen 61 % decken entweder Beschwerden ab, die noch nicht zulässig sind (Auflösung direkt mit dem betroffenen Marktteilnehmer oder Verzicht der Beschwerdeführer), oder Beschwerden, die sich von Anfang an als unbegründet erwiesen haben. Manchmal kann es sich auch um einen Austausch zwischen dem Sekretariat und den Beschwerdeführern handeln, um zulässige Akten zu erstellen, oder um unzulässige Beschwerden (außerhalb der Zuständigkeiten). Bei den Anträgen, die nicht zu einem Mediationsverfahren geführt haben, haben die Verbraucher dennoch im dargelegten Kontext Ratschläge und nützliche Informationen erhalten.

DIAGRAMM 3 ZULÄSSIGKEIT DER 2020 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

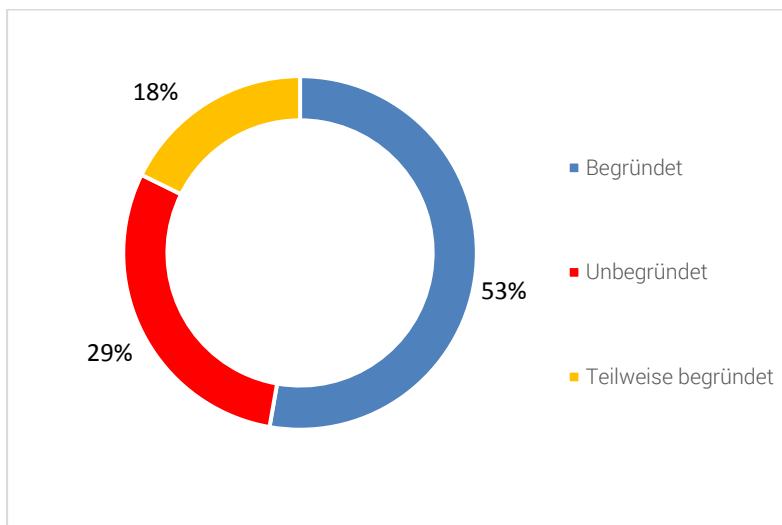
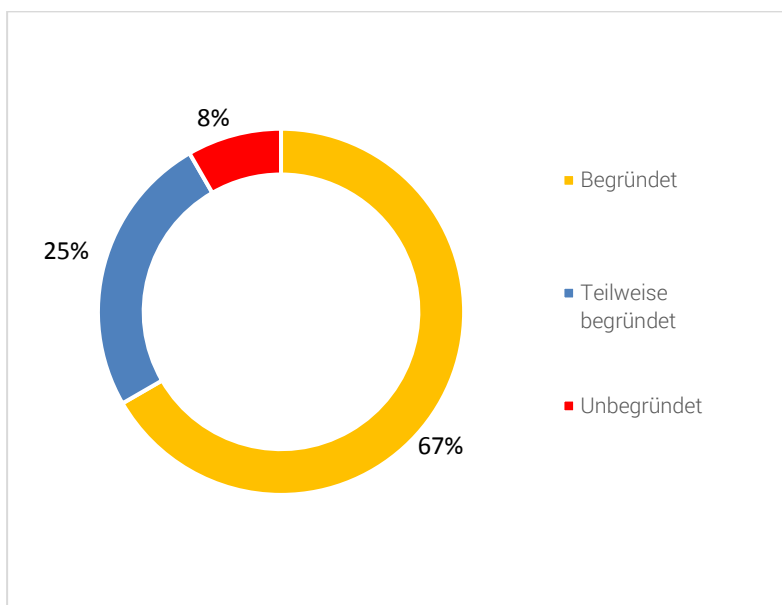


DIAGRAMM 5 GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



## 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 Klassifizierung<sup>1</sup> kompatibel ist, die historisch auf Ebene der ERGEG (*European Regulators Group for Electricity & Gas*) parallel zu einer Empfehlung der Europäischen Kommission verabschiedet wurde<sup>2</sup>. Diese mit den europäischen Normen kompatible Klassifizierung ermöglicht es dem SRME, problemlos den Reporting-Anforderungen für die europäischen Einrichtungen zu entsprechen.

<sup>1</sup> GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

<sup>2</sup> Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572

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 EAN-Codes;
- Probleme mit Angaben in einem Vertrag;
- Probleme mit Angaben auf einer Rechnung;
- Rolle der VNB bezüglich Fotovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.);
- Kosten des Verteilnetzes;
- 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 Verteilnetzes.
- Umzüge;
- Status des geschützten Kunden;
- Verzug beim Versand von Abrechnungen/Abschlussrechnungen.

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

- Kosten des Verteilnetzes.
- Verschiedenes;
- Rolle der VNB bezüglich Fotovoltaik (Ausgleich, Einspeisung in das Netz usw.).
- Technische Fragen;
- Status des geschützten Kunden;
- Energiepreis, Vertragsbedingungen, Tarifsimulator.

Seit 2019 sind in großem Umfang Fragen zum *Prosumer*-Tarif beim SRME eingegangen. Die Medienberichterstattung über dieses umstrittene Thema hat zu umfangreichen Fragestellungen zu verschiedenen Schlüsselzeitpunkten geführt. Trotz der großen Anzahl Anfragen, die zeitweise eingehen, hat sich der SRME bemüht, innerhalb der gesetzlichen Frist vollständig und personalisiert zu antworten.

Der SRME muss auch klarstellen, dass die Fragen zu den Kosten des Verteilnetzes 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.

Im Übrigen haben die Anfragen betreffend den Preis für die Erschließung von Grundstücken erneut das Interesse des SRME geweckt und auf die Notwendigkeit hingewiesen, Anpassungen am wallonischen rechtlichen Rahmen im Energiebereich und an den von der CWaPE in diesem Zusammenhang genehmigten Tarifen vorzunehmen.

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

### Einige Zahlen

DIAGRAMM 6 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2020

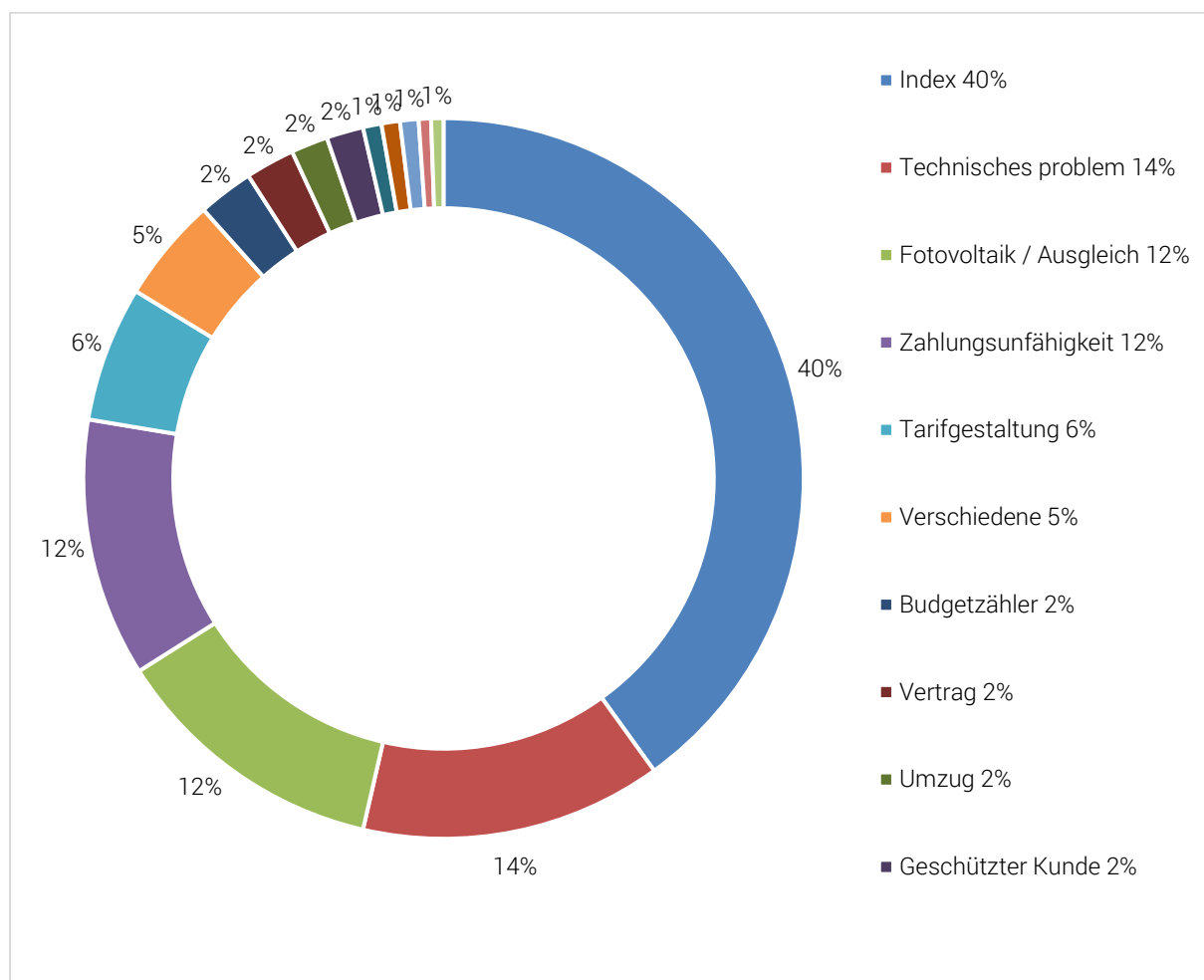


DIAGRAMM 7 ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2015

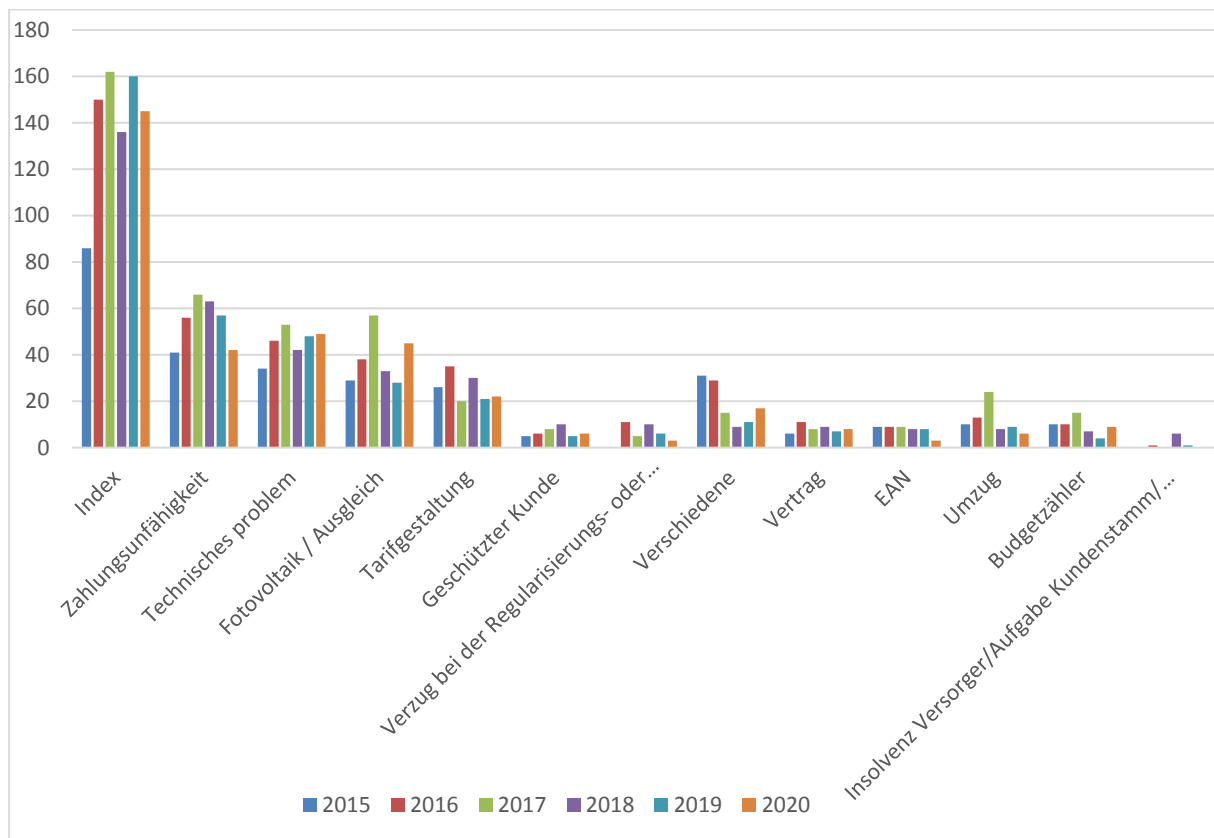




DIAGRAMM 8 AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2020

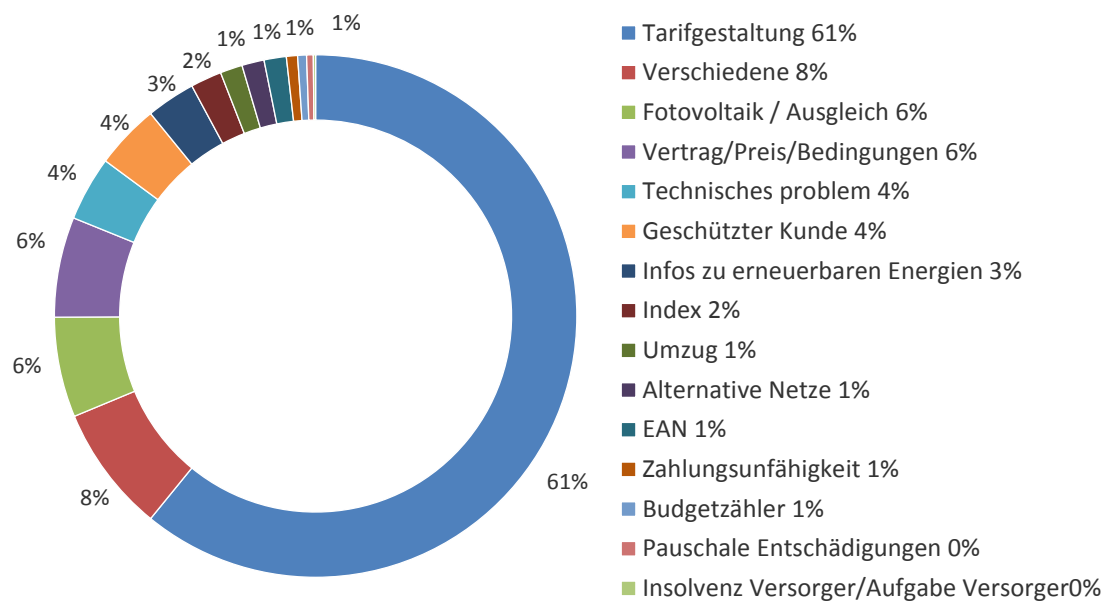
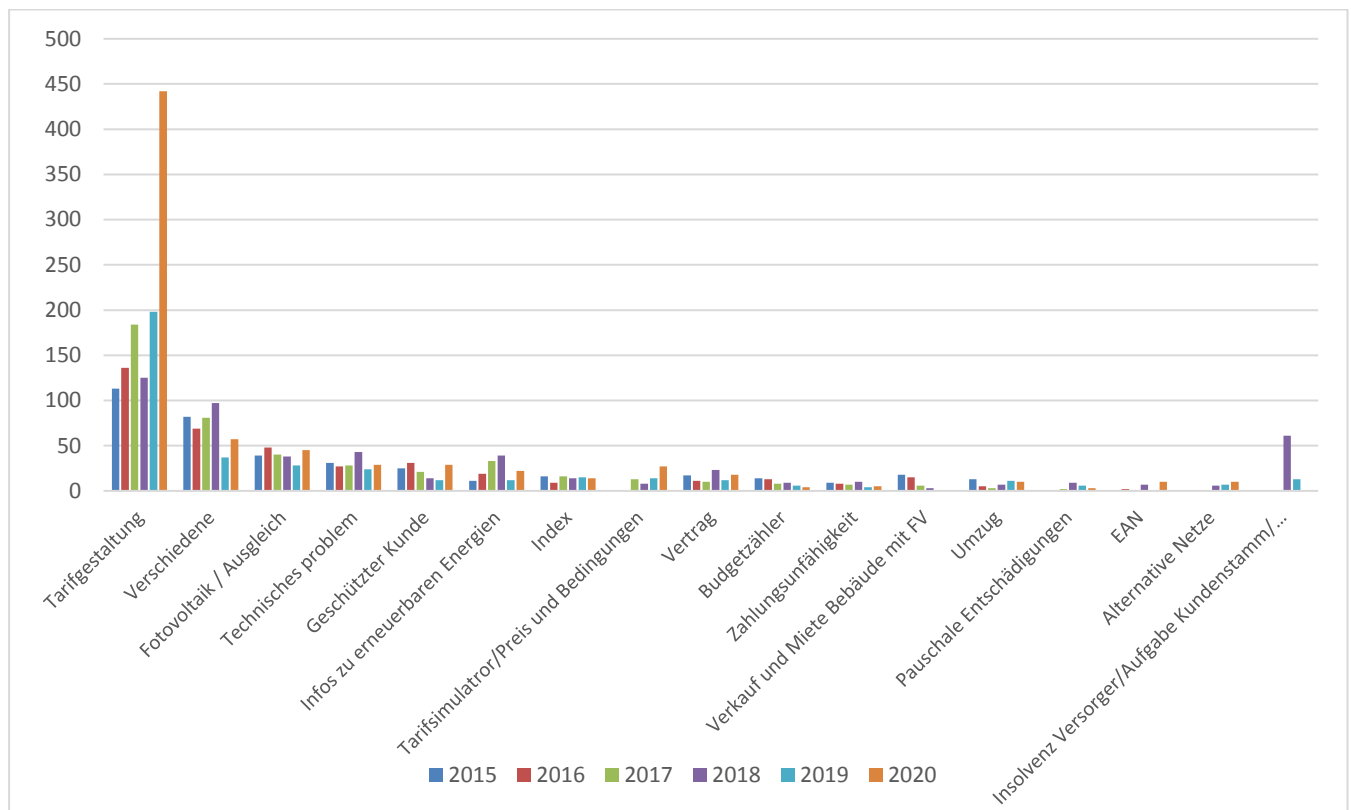


DIAGRAMM 9 ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2015



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

### **a) Beispiel**

Herr Charles<sup>3</sup> 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 2020 gingen lediglich 3 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. Anfechtung von Zählerständen, Verfahren bei Nichtzahlung usw.) 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.

## **2.2.2. Technische Probleme**

### **a) Beispiel**

Herr Dupont stellt bei seiner Jahreszählerablesung fest, dass sein Zähler im Tagesregister festsitzt und dass ein Teil seines Verbrauchs – oder sogar der gesamte Verbrauch – für die Nacht im Tagesregister 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.

---

<sup>3</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

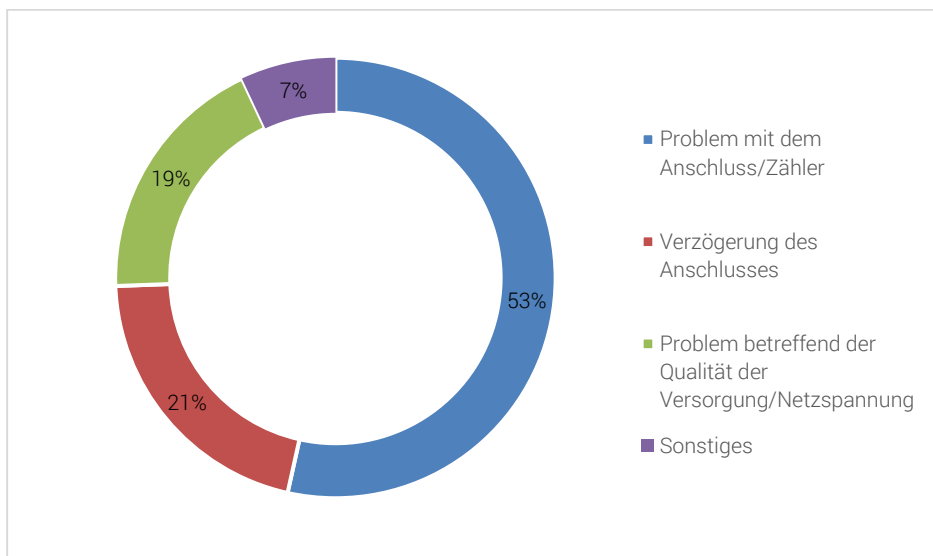
Dafür stützt sich der Netzbetreiber im Allgemeinen auf den Verlauf des früheren Verbrauchs des Beschwerdeführers. Sollten diese nicht bekannt sein (z. B. weil er gerade umgezogen ist), sieht die technische Regelung in diesem Fall vor, dass die Messdaten in einem Überprüfungsprozess durch angemessene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

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 13,5% der 2020 bearbeiteten Beschwerden aus (49 Akten). Die Anzahl der in diesem Zusammenhang im Jahr 2020 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 Elektrizitätsverteilnetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen<sup>4</sup> festgeschrieben ist.

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

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

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

Es ist auch möglich, dass der Netzbenutzer beim SRME im weiteren Sinne wegen eines Energieverlusts im Stromnetz ansucht. Hier muss grundsätzlich zwischen zwei möglichen Fällen unterschieden werden. Der Verlust kann im Zähler selbst eintreten. Es ist jedoch ebenso möglich, dass die elektrische Anlage des Gebäudes oder ein Gerät den Stromverlust verursacht. In diesen Fällen ist der Verlust gegenüber dem Zähler „nachgelagert“. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass für sämtliche Vorkommnisse „nach dem Zähler“ der Nutzer 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 das diese angeschlossen sind, eine Verstärkung oder zusätzliche Anlagen erfordert, um eine den Normen entsprechende Versorgungsqualität aufrechtzuerhalten und gleichzeitig die Einspeisung von Strom zu ermöglichen.

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 (vgl. weiter unten in den Punkten 3.3.4 Nichteinhaltung der Anschlussfrist und 3.5 Beschwerden in Bezug auf Entschädigungen).

---

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

### 2.2.3. Probleme mit dem Zählerstand

#### a) Beispiel

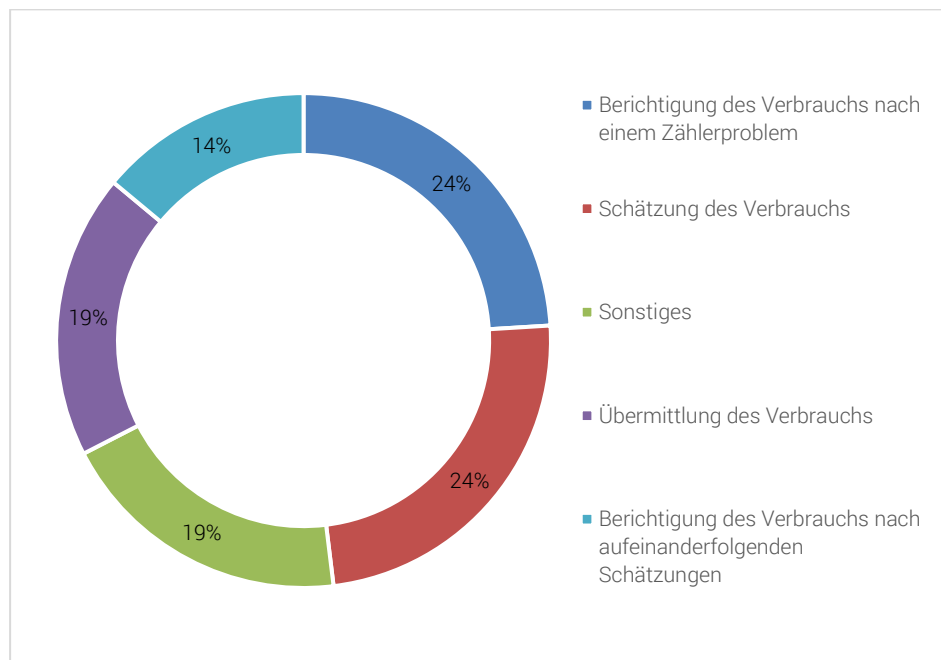
Frau Marlaire<sup>5</sup> erhält eine Korrekturrechnung bezüglich einer Abrechnung, welche einige Monate zuvor erstellt wurde. Sie versteht nicht, aus welchem Grund ihr Energieversorger von ihr nun einen Betrag in der Höhe von 450 EUR fordert, obwohl er ihr zuvor 120 EUR für denselben Verbrauchszeitraum 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. 2020 betrafen 40 % der vom SRME bearbeiteten Dossiers diesen Problembereich (145 Dossiers). Es sollte daran erinnert werden, dass die Dossiers betreffend die Photovoltaik (vgl. 3.2.11 Eigenerzeuger – Ausgleichsmechanismus) 12,5 % der vom SRME untersuchten Beschwerden ausmachen und ebenso in den meisten Fällen Widersprüche gegen Zählerstände betreffen.

DIAGRAMM 11 AUFTEILUNG DER PROBLEME MIT ANGABEN ZUM VERBRAUCH



<sup>5</sup> 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. Bereits an dieser Stelle sei angemerkt, 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. weiter unten Punkt 2.2.5 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 Netzknutzers der Berichtigung zugrunde liegt) oder zum Zeitpunkt des Berichtigungswunsches des Versorgers/Netzbetreibers (falls einer dieser Akteure die Berichtigung beantragt) vorliegt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass die Berichtigung der Messdaten sich nicht nur auf den Zählerstand bezieht, dessen Fehler auf eine technische Fehlfunktion des Zählers zurückzuführen ist, sondern auch die falschen Schätzungen der Messdaten, eine fehlerhafte Übermittlung und eine fehlerhafte Transkription betrifft. Die Leitlinien der CWaPE enthalten eine Liste der Fälle, mit denen der SRME am häufigsten zu tun hat, und legen dar, ob die Frist von zwei Jahren darauf anwendbar ist oder nicht.

Die Berichtigung von Messdaten ist nicht zu verwechseln mit der Verjährung des Anspruches des Versorgers auf die Zahlung einer Rechnung. Die Frage nach der Verjährung der Energieschulden unterliegt manchmal Meinungsverschiedenheiten, über die der SRME nicht zu entscheiden befugt ist. Dessen ungeachtet, ist darauf hinzuweisen, dass Artikel 2277 des Zivilgesetzbuchs seit 2017 die Situation klärt und präzisiert, dass Energieschulden nach fünf Jahren verjähren.

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

### a) Beispiel

Frau Carpentier<sup>6</sup> schließt im Rahmen ihres Umzugs ihr Konto bei ihrem Versorger und übermittelt ihm die End-Zählerstände. Der Versorger erstellt eine Abschlussrechnung, lässt sich jedoch bei der Rückerstattung des zu viel erhaltenen 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 2020 verzeichnete der SRME zwei Beschwerden 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)<sup>7</sup>.

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

Es ist ebenfalls daran zu erinnern, dass die Beschwerden betreffend einen Verzug bei der Rückerstattung entsprechend der Aufteilung der Zuständigkeiten zwischen dem SRME und dem Mediationsdienst für Energie mehrheitlich an die föderale Ebene gerichtet werden. Die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Energielieferanten kann auch dadurch erklärt werden, dass ein vierteljährlicher Leistungsindikator von der CWaPE veröffentlicht wird, der dem Durchschnitt der Verzögerungen bei der Rückerstattung des Regularisierungsbetrags zugunsten der Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde, entspricht.

---

<sup>6</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

<sup>7</sup> 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 Fievez<sup>8</sup> ziehen Ende Januar 2020 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 Fällen dieser Art dringlich 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

2020 betrafen 6 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.

Zur Erinnerung: Die CWaPE hat sich an der Erstellung eines für alle Versorger einheitlichen Formulars über die Energieübernahme beteiligt. Dieses Dokument ermöglicht die endgültige Hinterlegung von Zählerablesungen für Zähler für Gas und Elektrizität im Moment der Übernahme der Versorgung. Es führt Daten des Kunden an, der die Liegenschaft verlässt sowie jene des Kunden, der in die Liegenschaft einzieht und muss zudem von beiden Parteien gegengezeichnet und an alle Versorger übermittelt werden. Ein Exemplar des [Dokuments 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 (die Switch-Daten und/oder die Zählerstände stimmen nicht überein, die Dokumente der Energieübernahme werden nicht genutzt oder nicht systematisch durch die Versorger/VNB bearbeitet, usw.) ist manchmal festzustellen.

---

<sup>8</sup> 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 Regulierungsverfahren<sup>9</sup> vorgesehen.

In der (föderalen) Verbrauchervereinbarung<sup>10</sup> sind in diesem Zusammenhang bestimmte bewährte Praktiken vorgesehen, doch bislang haben nicht alle Versorger sie unterzeichnet, was zu Rechtsunsicherheit und fehlender Fairness für die verschiedenen betroffenen Akteure führt. Eine Überarbeitung dieser Vereinbarung ist im Gange und könnte einen besseren Verbraucherschutz ermöglichen, wenn alle sich der Vereinbarung anschließen und deren Verbindlichkeit gewährleistet ist. Es wäre möglicherweise zweckmäßig, das Umzugsverfahren in größerem Maße in die wallonische Gesetzgebung im Energiebereich einzubetten, insbesondere was den Zeitraum vor dem MOZA-Verfahren und die Modalitäten der Rechnungsstellung während dieses Verfahrens angeht.

### 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 Netzbetreiber 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 Regulierungsformular 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 Abschaltung geführt hat, die der Beschwerdeführer als missbräuchlich erachtet, und seine Beschwerde die Weigerung des hierfür verantwortlichen Akteurs, eine pauschale Entschädigung zu zahlen, betrifft, kann der SRME im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens in Sachen Entschädigung befasst werden (siehe Kapitel 4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen).

---

<sup>9</sup> Ministerialerlass vom 3. März 2008 zur Festlegung des Regulierungsverfahrens, das bei einem Umzug vorgesehen ist (MOZA)

<sup>10</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/accord-le-consommateur-dans-le-marche-liberalise-de-lelectricite-et-du-gaz>

## 2.2.6. Geschützte Kunden

### a) Beispiel

Frau Lavaux<sup>11</sup>, 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 Lavaux' 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 Lavaux' Rechnung auf Basis des Sozialtarifs vom betreffenden Versorger korrigiert wird.

### b) Zahlen und Kommentare

2020 ist die Anzahl Beschwerden betreffend den Status als geschützter Kunde gering geblieben. Der SRME hat sechs Dossiers bearbeitet, was weniger als 2 % 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“<sup>12</sup> zu beanspruchen.

Dieser Status ermöglicht es dem Kunden, bezüglich seiner Gas- und Stromversorgung bestimmte Schutzmaßnahmen und bestimmte Vorteile in Anspruch zu nehmen.

Der Hauptvorteil ist die Gewährung des Sozialtarifs, der vorteilhafter ist als jedes andere kommerzielle Angebot. Zur Berechnung dieses Tarifs wird das günstigste kommerzielle Angebot (für den mit der Energie verbundenen Teil der Rechnung) mit dem günstigsten Verteiltarif des VNB kombiniert. Wenn der Kunde zu einer „föderalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif unabhängig davon gewährt, ob er von einem kommerziellen Versorger oder von seinem VNB<sup>13</sup> versorgt wird. Wenn der Kunde zu einer „regionalen“ Kategorie geschützter Kunden gehört, wird ihm der Sozialtarif nur dann gewährt, wenn er von seinem VNB versorgt wird.

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.

---

<sup>11</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

<sup>12</sup> Nähere Informationen zu den Voraussetzungen für den Status eines geschützten Kunden finden Sie im Jahressonderbericht über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes

<sup>13</sup> Als sozialer Versorger.

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. Dies sind zum Beispiel:

- der kostenlose Einbau eines [Budgetzählers](#);
- falls der geschützte Kunde einen Strom-[Budgetzähler](#) verwendet, kann er sein ÖSHZ kontaktieren und dort beantragen, eine auf 10 Ampere begrenzte garantierte Mindestversorgung zu erhalten, falls er nicht mehr in der Lage ist, seinen [Budgetzähler](#) aufzuladen;
- im Gassegment hat ein geschützter Kunde, der nicht mehr in der Lage ist, seinen Budgetzähler aufzuladen, die Möglichkeit, sich in der Winterperiode (das heißt vom 1. November bis zum 15. März) an seinen VNB zu wenden, um eine Beihilfe zu erhalten, um die Gasversorgung in jeder Wohnung, die er als Hauptwohnsitz bewohnt, aufrechtzuerhalten.

## Sondermaßnahmen im Zusammenhang mit der Gesundheitskrise

Das Jahr 2020 zeichnete sich durch die vorübergehende Ausweitung des Status des regional geschützten Kunden auf bestimmte Verbraucherkategorien aus. Diese Maßnahme trat mit Inkrafttreten des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 24. September 2020 zur Einführung einer Kategorie konjunkturbedingt geschützter Strom- und Gaskunden im Rahmen der COVID-19-Krise (veröffentlicht im BS vom 9.10.2020) in Kraft.

### Worauf gibt er Anspruch?

- Auf den Sozialtarif während maximal 12 Monaten,
- Auf eine Unterbrechung des Verfahrens bei Nichtzahlung und zum Einbau eines Budgetzählers,
- Auf die Möglichkeit, mit dem Energieversorger einen angemessenen Zahlungsplan auszuhandeln.

### Wer ist betroffen?

- 1) Haushaltskunden oder jede Person, die unter demselben Dach lebt und eine Bescheinigung des ÖSHZ oder eines Sozialdienstes erhalten hat, in der Schwierigkeiten bei der Bewältigung der Energierechnungen anerkannt werden.
- 2) Zahlungssäumige Haushaltskunden in den folgenden Fällen:
  - a) ein Verbraucher oder jede Person, die unter demselben Dach lebt, deren **berufliches Einkommen durch die COVID-19-Krise beeinflusst worden ist**,
  - b) ein Verbraucher oder jede Person, die unter demselben Dach lebt und eine Zulage als **entschädigter Vollarbeitsloser** erhält,
  - c) ein Verbraucher oder jede Person, die unter demselben Dach lebt und die **eine erhöhte Beteiligung erhält, die von ihrer Krankenkasse gezahlt wird**.

### Informationen der zahlungssäumigen Kunden.

Mit dem Schreiben des Versorgers in Bezug auf die Nichtzahlung und dem Schreiben des Netzbetreibers, in dem der Kunde über das Datum und die Tageszeit des Einbaus des Budgetzählers informiert wird, erfährt der Kunde die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um ein konjunkturbedingt geschützter Kunde zu sein.

### **Wie beantragen Sie den Status eines konjunkturbedingt geschützten Kunden und den Sozialtarif?**

Im Prinzip können die Kunden, die in den oben aufgeführten Kategorien erwähnt sind, ihren Antrag erst dann stellen, nachdem sie als Nichtzahler eingestuft wurden, außer die (oben) unter 1) genannten Kunden, die über eine Bescheinigung des ÖSHZ oder eines zugelassenen Sozialdienstes verfügen. Sobald sie über diese Bescheinigung verfügen, können diese Kunden eine Übertragung an ihren VNB als Sozialversorger beantragen, selbst wenn sie nicht als Nichtzahler eingestuft wurden.

Der betroffene Verbraucher richtet - gegebenenfalls über den ÖSHZ oder einen Sozialdienst - einen schriftlichen Antrag an den Betreiber des Verteilnetzes, an das er angeschlossen ist.

Der schriftliche Antrag umfasst:

1. Den Namen, Vornamen und die Postadresse oder E-Mail-Adresse des Antragstellers;
2. das Schreiben über die Nichtzahlung, das dem Kunden zwischen dem 18. März 2020 und dem 31. März 2021 zugestellt wurde;
3. andererseits,
  - a) entweder eine Bescheinigung der Hilfskasse für die Auszahlung des Arbeitslosengeldes oder einer anderen Stelle für die Auszahlung von Arbeitslosengeld betreffend zeitweilige Arbeitslosigkeit aufgrund höherer Gewalt infolge der Coronavirus-Krise,
  - b) oder eine Bescheinigung einer Sozialversicherungskasse über die im Rahmen des „Überbrückungsrechts“ im Zusammenhang mit der Coronaviruskrise gewährten finanziellen Leistungen,
  - c) oder eine Bescheinigung der Hilfskasse für die Auszahlung des Arbeitslosengeldes oder einer anderen Stelle für die Auszahlung von Arbeitslosengeld betreffend entschädigte Vollzeitarbeitslosigkeit,
  - d) oder eine Bescheinigung der Krankenkasse als Begünstigter der erhöhten Beteiligung,
  - e) oder eine Bescheinigung gemäß Anhang 1 des ÖSHZ oder eines Sozialdienstes,

Achtung! Falls der Begünstigte des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunde nicht Inhaber des Stromlieferungsvertrages ist, muss eine Bescheinigung über die Haushaltszusammensetzung beigefügt werden, die von der Gemeindeverwaltung am Wohnsitz des Haushaltskunden, auf dessen Namen das Formular ausgestellt wurde, ausgefertigt wird.

### **Wie wird der Antrag bearbeitet (sofern er zulässig ist)?**

Bei Eingang des Antrags mit den erforderlichen Dokumenten ist der VNB verpflichtet, den geschützten Kunden zum Sozialtarif zu beliefern. Der Verteilnetzbetreiber informiert den Versorger und den Kunden über die Gewährung des Status des konjunkturbedingt geschützten Kunden. Der VNB informiert den Kunden ebenfalls über die Bedingungen, die sich aus der Gewährung des Status des geschützten Kunden ergeben, und darüber, dass er mit seinem Versorger einen angemessenen Zahlungsplan vereinbaren kann, um seine Schulden zurückzuzahlen.

Der Vertrag zwischen dem Versorger und dem Kunden wird ausgesetzt. Die Modalitäten für die Rückerstattung der offenen Rechnung(en) gegenüber dem ursprünglichen Versorger werden in einem angemessenen Zahlungsplan festgehalten.

Bei Gewährung des Status als konjunkturbedingt geschützter Kunde wird das Verfahren bei Nichtzahlung (Budgetzähler) für die Rechnungen, die vor der Übertragung des Kunden an den VNB ausgestellt wurden, unterbrochen.

Weitere Informationen zu diesen Sondermaßnahmen finden Sie im *Jahressonderbericht der CWaPE über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes*.

## 2.2.7. Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers

### a) Beispiel

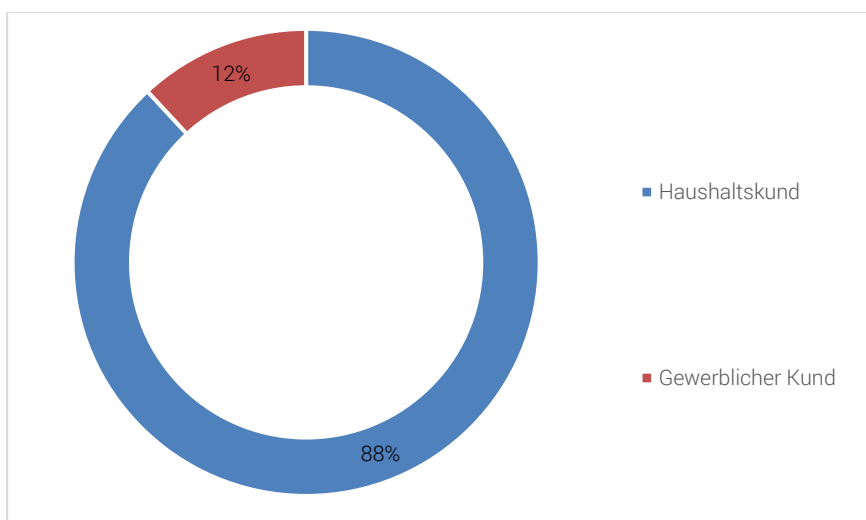
Frau Henrard<sup>14</sup> kontaktierte mit hoher Dringlichkeit den SRME, um mitzuteilen, dass sich ein Vertreter des VNB gerade bei ihr vorgestellt hatte, um ihre Stromversorgung abzuschalten, obwohl sie mit ihrem Versorger seit mehreren Wochen einen Zahlungsplan vereinbart hatte und obwohl der Versorger 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 Schritten des SRME in erster Linie darauf ab, den Versorger zu bitten, die Aufrechterhaltung des Status der sich in Zahlungsverzug befindenden Kundin zu begründen und zweitens die Einhaltung des Verfahrens zum Einbau eines Budgetzählers und dessen Konformität mit der für den Energiebereich geltenden wallonischen Gesetzgebung sowohl beim Versorger als auch beim 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, die auch zur Abschaltung der Stromversorgung führen kann, zu erwirken.

### b) Zahlen und Kommentare

2020 bleibt die Einhaltung des Verfahrens im Falle der Nichtzahlung mit etwa 12 % der bearbeiteten Fälle der zweitwichtigste Grund für Beschwerden seitens der Verbraucher gegenüber dem SRME. Anzumerken ist, dass die Hälfte dieser Beschwerden entsprechend dem Dringlichkeitsverfahren bearbeitet wurden, da dem Kunden die unrechtmäßige Anbringung eines Budgetzählers oder die Sperrung seiner Versorgung drohte. Nicht unerwähnt sollte bleiben, dass 12 % der im Rahmen eines Verfahrens bei Nichtzahlung eingereichten Beschwerden von Nicht-Haushaltskunden (Geschäftsinhaber, KMUs usw.) eingereicht wurden. 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



### 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.

---

<sup>14</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.



## Gesetzlicher Rahmen

### Haushaltskunden

Die Erlasse der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt bilden die Grundlage der Einstufung des Kunden als „Nichtzahler“ und die Folgen dieser Einstufung für Haushaltskunden. 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 VNB gewarnt: Falls die Sperrung rechtswidrig war, kann sie 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 zahlungssäumigen Kunden mehrere Schreiben mit Informationen zum laufenden Verfahren und den einzelnen, aufeinanderfolgenden Schritten (z. B. Besuch des Netzbetreibers am Wohnsitz des Kunden) senden.

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 unterbrochen und er muss mit einem Versorger einen neuen Vertrag schließen, damit sein Zähler wieder geöffnet wird. 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 Versorgerwechsel<sup>15</sup> 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 helfen<sup>16</sup>.

### **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.

### **Sondermaßnahmen im Zusammenhang mit der Gesundheitskrise**

Am 18. März 2020 haben die Verteilnetzbetreiber (VNB) infolge von Entscheidungen<sup>17</sup> der Wallonischen Regierung im Rahmen der Bekämpfung der Verbreitung von COVID-19 einen Zeitraum der Nichtabschaltung eingerichtet, welcher es Kunden mit einem Budgetzähler ermöglicht, sich nicht aus der Wohnung begeben zu müssen, um ihren Zähler aufzuladen, und gleichzeitig ununterbrochen mit Energie versorgt zu werden. Diese Lösung betraf potenziell etwa 100.000 wallonische Haushalte. Die Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers und zur Abschaltung (*end of contract*) für nicht-Haushaltskunden wurden ebenfalls ausgesetzt. Es durften nur noch Sperrungen aus Sicherheitsgründen durchgeführt werden. Dieser Zeitraum der Nichtabschaltung erstreckte sich vom 18. März bis zum 30. Juni.

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Vgl. Studie zur Bewertung der Budgetzähler-Politik.

<sup>17</sup> Erlass der Wallonischen Regierung vom 18. März 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen in Bezug auf den Budgetzähler. - Erratum

Andererseits sind die Auskunftsstellen der VNB im Zeitraum vom 18. März bis zum 30. Juni ausschließlich für die Aufladevorgänge des Budgetzählers zugänglich geblieben. Für alle anderen Anfragen haben die VNB dazu aufgefordert, sie telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren.

Die Zählerablesungsaktivitäten wurden ebenfalls angepasst. Die Ableser kamen nicht mehr zum Wohnsitz der Kunden. Die Kunden wurden aufgefordert, ihren Zählerstand per E-Mail, auf der Website des VNB oder telefonisch zu übermitteln.

Nur dringende und für die Kontinuität der Energieverteilung notwendige Arbeiten durften durchgeführt werden.

Die Personen mit Budgetzähler, dessen Vorauszahlungsfunktion aktiviert wurde, konnten eine **Prämie<sup>18</sup> von 100 € für Strom und 75 € für Erdgas erhalten.**

[Der Sondervollmachterlass der Wallonischen Regierung Nr. 57 vom 26. November 2020 über Dringlichkeitsmaßnahmen bezüglich des Zugangs zu Energie während der COVID-19-Krise und der Winterperiode](#) wurde im Belgischen Staatsblatt am 1. Dezember 2020 veröffentlicht

Die Regierung hat darin bestätigt, dass:

- der Einbau von Gas- und Strom-Budgetzählern bis zum 31. Januar 2021 ausgesetzt wurde. Bis zu diesem Datum durfte der Versorger bei den Netzbetreibern keinen Antrag auf Einbau eines Budgetzählers einreichen;
- alle Abschaltverfahren ausgesetzt wurden, außer aus Sicherheitsgründen;
- jeder Endkunde berechtigt war:
  - seinen Verteilnetzbetreiber um einen Vorschuss auf den nächsten Ladevorgang zu bitten;
  - seinen Verteilnetzbetreiber um die Deaktivierung seines Budgetzählers zu bitten.

Achtung: Die Bestimmungen besagten eindeutig, dass der dem Endkunden vorgeschossene Verbrauch zu seinen Lasten blieb.

- Im Gassegment durfte die Entscheidung der Lokalen Kommission für Energie nicht eingeholt werden, um die Aufrechterhaltung und die Übernahme der Hilfe für den geschützten Kunden, der nicht mehr in der Lage war, seinen Budgetzähler für die Wohnung aufzuladen, den er als Hauptwohnsitz bewohnt, zu bewerten. Der Kunde musste weiterhin 30 % der mit diesem Verbrauch verbundenen Rechnung bezahlen;
- Im Stromsegment konnte der geschützte Kunde beim Verteilnetzbetreiber die Funktion des Leistungsbegrenzers des Budgetzählers beantragen. Dieser Verbrauch blieb zu Lasten des geschützten Kunden.

Weitere Informationen zu diesen Sondermaßnahmen finden Sie im *Jahressonderbericht der CWaPE über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes*.

---

<sup>18</sup> Sondervollmachterlass der Wallonischen Regierung Nr. 42 vom 11. Juni 2020 über die Gewährung einer speziellen Beihilfe für die Haushalte in Sachen Gas- und Elektrizitätsversorgung im Rahmen der COVID-19-Gesundheitskrise (B.S. 19. Juni 2020)

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

### a) Beispiel

Herr Mercier<sup>19</sup> 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 2020 hat der SRME drei 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, die entsprechenden Maßnahmen gegen den säumigen Anbieter einleiten kann.

---

<sup>19</sup> 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 Léon<sup>20</sup> 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

2020 gingen beim SRME 3 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 Appartementshäusern auf, in denen sich die Zähler alle in einem Raum befinden); Kommunikationsfehler zwischen Versorger und Netzbetreiber, keine datentechnische Erfassung des Abbaus eines Zählers durch den Netzbetreiber usw.

---

<sup>20</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

## 2.2.10. Rechnungen und Verträge

### a) Beispiel

Herr Dumont<sup>21</sup> 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). 2020 hat der Dienst 8 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 den 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 2018<sup>22</sup>, der zehn Tage nach Veröffentlichung im Belgischen Staatsblatt, also am vom 23.10.19 in Kraft getreten ist, enthielt erhebliche Veränderungen bezüglich des Verfahrens bei Nichtzahlung (vgl. 2.2.7. *Nichtzahlung und Verfahren zum Einbau eines Budgetzählers*), aber auch bezüglich der Angaben auf den Energierechnungen ab dem 1. April 2019.

<sup>21</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

<sup>22</sup> 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

Beispielhaft nennen wir hier die hinzugefügten Angaben:

- 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 Verfahren 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.

Außerdem führte der Erlass der wallonischen Regierung vom 2. Mai 2019<sup>23</sup> einige ab dem Jahr 2019 in Kraft tretende Änderungen ein, 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 wichtigsten Änderungen, die in diesem EWR vorgesehen sind, hätten am 1. Januar 2021 in Kraft treten sollen. 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 nichtdiskriminierenden 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.

## 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“*<sup>24</sup>.

#### a) Beispiel

Frau André<sup>25</sup> verfügt über eine Anlage mit Fotovoltaikmodulen. Ihre jährliche Zählerstandsablesung wird immer im Oktober durchgeführt. Bei Erhalt ihrer Rechnung für 2016-2017 stellte Frau André jedoch fest, dass es drei Zählerablesungen gab: die erste im Oktober 2019, die zweite im Juni 2020 und die letzte im Oktober 2020. Sie widerspricht der Tatsache, dass ihre Jahresrechnung durch die Zwischen-Zählerablesung (im Juni 2020) auf zwei Perioden aufgeteilt wurden - nach ihrem Antrag auf Wechsel vom Doppel- zum Eintarif. 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.

---

<sup>24</sup> Art. 2, 2° des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes

<sup>25</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

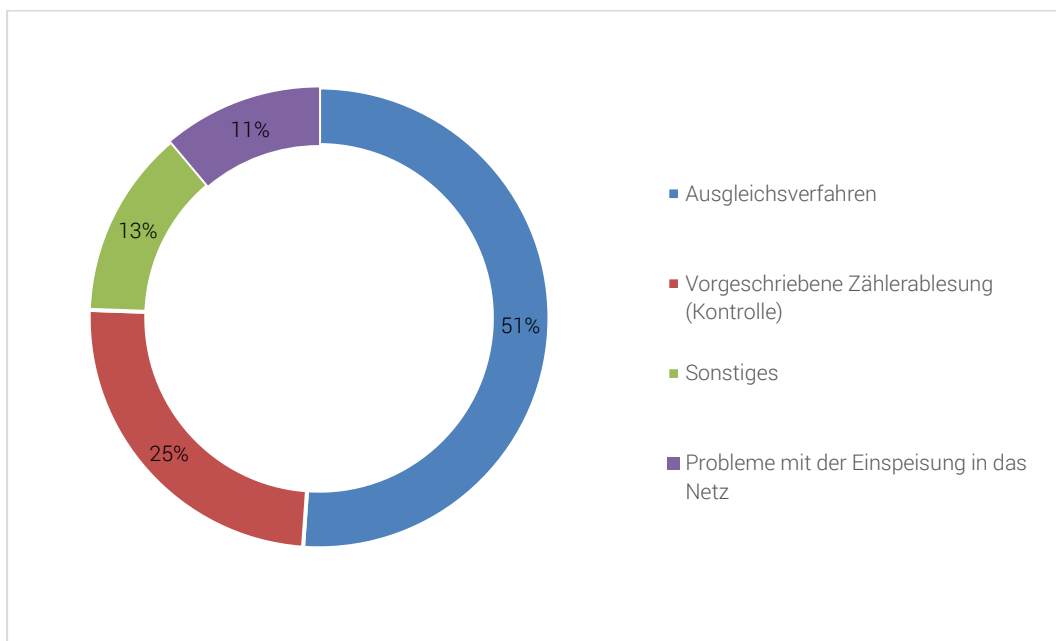


## b) Zahlen und Kommentare

2020 hat der SRME 45 Beschwerden von Eigenerzeugern registriert, was etwa 12,5% der bearbeiteten Mediationsdossiers entspricht. Außerdem ist anzumerken, dass der SRME ebenfalls 45 Fragen zu diesem Thema beantwortet hat. Dies spiegelt die Tatsache wider, dass bestimmte eingereichte Beschwerden somit als Anfragen behandelt werden können, da der SRME direkt feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten im Dossier existieren, und da die Situation vor allem auf ein Unkenntnis des Entschädigungssystems seitens 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.

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 reichen einfache Anpassungen des VNB aus, um die Netzspannung in ausreichendem Maße zu justieren und 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 NS<sup>26</sup> mit jährlicher Zählerablesung kann ein Erzeuger, der über eine Grünstrom-Erzeugungsanlage mit einer Höchstleistung von 10 kVA verfügt, die bei der CWaPE als Grünstrom-Erzeugungsanlage zertifiziert und registriert ist, einen Ausgleich zwischen den Entnahmen und den Einspeisungen in das Niederspannungsnetz für jeden Zeitraum zwischen zwei Zählerablesungen erhalten. Was die Zählung betrifft, verfügt er über folgende Alternative:*

- *entweder ein einfacher Zähler, ohne Rücklaufhemmung, der die eingespeiste Energie automatisch von seinem Verbrauch abzählt. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so wird sie nicht vergütet; der VNB teilt dann dem Versorger einen Verbrauch gleich null mit;*
- *oder ein Zweirichtungszähler, der die verbrauchte und eingespeiste Energie separat aufzeichnet. Überschreitet die eingespeiste Energie den Verbrauch, so kann sie auf ausdrücklichen Antrag des Eigenerzeugers vergütet werden.*

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

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

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

In technischer Hinsicht muss der Netzzähler des Eigenerzeugers ausgleichsfähig sei, damit dieses Verfahren angewandt werden kann. In diesem Zusammenhang sieht der Erlass der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 zu Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes im Elektrizitätsmarkt in seiner abgeänderten Fassung in Artikel 24bis Folgendes vor:

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

## Aufsplittung der Regularisierungsrechnung

Die Aufsplittung der jährlichen Regularisierungsrechnung in zwei Zeiträume war Gegenstand von Beschwerden, da der Ausgleich auf einen Zeitraum von unter einem Jahr angewandt wurde, was nicht immer einen Ausgleich des Winterverbrauchs mit der Sommerproduktion ermöglicht. Diese Aufteilung ist jedoch unverzichtbar, wenn sie nach der Inbetriebnahme einer photovoltaischen Anlage bzw. nach einer Zwischenablesung des Zählers<sup>27</sup>, wie in der geltenden Gesetzgebung vorgesehen, erfolgt. Im ersten Fall ist der Eigenerzeuger darauf hinzuweisen, dass er Anspruch auf einen Ausgleich ab der Inbetriebnahme der photovoltaischen Anlage hat, dieser aber nicht rückwirkend besteht.

---

<sup>26</sup> A. d. R.: Niederspannung

<sup>27</sup> Zwischen zwei jährlichen Zählerablesungen

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 der Ausgleich erfolgt für jeden Zeitraum, was zu einem teilweisen „Verlust“ der Produktion und einer entsprechenden Verbrauchsrechnung führen kann.

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

Den Eigenerzeugern wird daher 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 wieder ins Netz 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-Überschussproduktion<sup>28</sup> und ein Nacht-Defizit<sup>29</sup> festgestellt, hat er zwei Möglichkeiten: Entweder passt er seine Verbrauchsgewohnheiten an, indem er mehr Strom während des Tagtarifs und etwas weniger während des Nachttarifs (einschließlich Wochenende) verbraucht, oder er lässt seinen Doppeltarifzähler auf eigene Kosten außer Betrieb setzen und passt seine Verbrauchsgewohnheiten wieder dem Einheitstarifmodus an.

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

---

<sup>28</sup> Der in Rechnung gestellte Verbrauch ist durch Anwendung des Ausgleichs gleich 0 kWh.

<sup>29</sup> Da der erfasste Verbrauch höher ist als die Produktion in diesem Tarifzeitraum, wird der höhere Nachtverbrauch berechnet.

## 2.2.12. Kosten des Verteilnetzes

### a) Beispiel

Herr Bodson<sup>30</sup> beanstandet seine Stromrechnung, da er feststellt, dass die Kosten des Verteilnetzes 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.

Außerdem 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 Grundstücks in Höhe von 8.416,94 EUR und das zweite bezüglich eines Anschlusses mit 13,9 kVA für einen Betrag von 2.023 EUR. Er versteht nicht, was einen Gesamtbetrag von 10.440,29 EUR für die Ergänzung eines Anschlusses an ein bestehendes Netz rechtfertigt.

Zunächst überprüft der SRME die Richtigkeit der angefochtenen Tarife. Ist dies der Fall, werden die ausführlichen Erläuterungen an den Beschwerdeführer gerichtet. Andernfalls befragt der SRME den betreffenden Verteilnetzbetreiber und analysiert das Dossier eingehender.

### Zahlen und Kommentare

Der Anteil der diesen Bereich betreffenden Beschwerden ist mit 63 % der Anfragen und 6% der bearbeiteten Beschwerden relativ groß. Es steht außer Zweifel, dass dieser Bereich bedeutende Auswirkungen auf den SRME hat.

Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass 88 % der Fragen zu den Kosten des Verteilnetzes Fragen und/oder Widersprüche zum „Prosumer“-Tarif betreffen. Der SRME musste mehrere Wellen von Fragen beantworten, die zu bestimmten Schlüsselzeitpunkten in der Entwicklung des rechtlichen Rahmens für die Anwendung dieses Tarifs aufgetreten sind. Die Aufgabe des SRME war in dem Zeitraum vor der Verabschiedung der neuen Bestimmungen schwieriger geworden, dennoch hat der Dienst sich bemüht, die eingegangenen Fragen vollständig und personalisiert innerhalb der gesetzlichen Frist zu beantworten.

Zur Erinnerung: Gemäß den von der CWaPE gebilligten Tarifen der VNB ist der *Prosumer*-Tarif seit dem 1. Januar 2020 anwendbar.

Der [Erlass der Wallonischen Regierung vom 31. Dezember 2019 zur vorübergehenden und außerordentlichen Ausführung des Dekrets vom 19. Januar 2017 über die auf die Gas- und Elektrizitäts-Verteilnetzbetreiber anwendbare Tarifmethodologie](#) hat jedoch dazu geführt, dass die Anwendung des *Prosumer*-Tarifs auf den 1. Mai 2020 verschoben wurde.

Der [EWR vom 7. Mai 2020 zur vorübergehenden und außerordentlichen Ausführung des Dekrets vom 19. Januar 2017 über die auf die Gas- und Elektrizitäts-Verteilnetzbetreiber anwendbare Tarifmethodologie im Rahmen der Gesundheitskrise](#) hat erneut das Inkrafttreten des *Prosumer*-Tarifs auf den 1. Oktober 2020 verschoben.

Während dieses Zeitraums haben die wallonischen Behörden verschiedene Möglichkeiten in Betracht gezogen, so etwa die Gewährung eines „Ausgleichs“ für *Prosumer* wie Haustechnik-Prämien, den Rückkauf von Produktionsüberschüssen zu festgelegten Preisen während 5 Jahren usw.

---

<sup>30</sup> Die in den Beispielen zur Veranschaulichung verwendeten Namen in diesem Abschnitt sind rein fiktiv.

Am 30. September 2020 hat das Wallonische Parlament letztendlich das [Dekret über das Ende des Ausgleichs zwischen den aus dem Verteilnetz bezogenen und in das Verteilnetz eingespeisten Elektrizitätsmengen und die Gewährung von Prämien zur Förderung der rationellen Energienutzung und der Erzeugung von Strom mittels erneuerbarer Energiequellen](#) verabschiedet. Dieses Dekret ist am 1. Oktober 2020 in Kraft getreten. Darin ist insbesondere Folgendes vorgesehen:

**1) In Bezug auf das Ausgleichsprinzip:**

Der Ausgleich zwischen den aus dem Netz entnommenen und darin eingespeisten Strommengen endet am 31. Dezember 2023. Abweichend von diesem Grundsatz wird der Ausgleich, zwischen den dem Netz entnommenen und darin eingespeisten Strommengen bis zum 31. Dezember 2030 für Selbsterzeuger aufrechterhalten, die über eine Anlage zur Stromerzeugung aus erneuerbaren Quellen mit einer entwickelbaren Nettoleistung von höchstens 10 kW verfügen, welche vor dem 1. Januar 2024 in Betrieb genommen wird.

**2) In Bezug auf den *Prosumer*-Tarif:**

- bis zum 31. Dezember 2023 wird dem Haushaltskunden über seinen Verteilnetzbetreiber im Rahmen der öffentlichen Kredite, die für die Rückzahlung dieser Verpflichtung gewährt werden, eine Prämie gewährt, welche die Kosten des Einbaus des Zweirichtungszählers deckt;
- vom 1. Oktober 2020 bis zum 31. Dezember 2021 beläuft sich der Betrag der Prämie auf 100 % des Kapazitätstarifs oder bei einem Doppelstromzähler (proportionale Rechnungsstellung) 100 % der Differenz zwischen der Rechnung der Netzkosten und dem Gesamtbetrag der Netzkosten, der ohne den Kapazitätsfaktor als Nettoabbuchung in Rechnung gestellt worden wäre.

Danach wird dieser Prozentsatz für die Jahre 2022 und 2023 auf 54,27 Prozent gesenkt.

Jeder Verteilnetzbetreiber ist verpflichtet, die Prämie innerhalb eines Monats nach Versand der Abrechnung an den Versorger zu gewähren.

Der Versorger erwähnt in der Regularisierungsrechnung der Prämienempfänger gleichzeitig den Betrag der gewährten Prämie und deren endgültige Übernahme durch die Regierung.

Seit Inkrafttreten dieses Dekrets sind die Informationen klarer und ermöglichen somit eine einfachere Kommunikation mit den *Prosumern*. Obwohl die Beschwerden und Fragen zu diesem Thema sich hin zu Anträgen auf Überprüfung der in Rechnung gestellten Beträge entwickeln (Abschlagsrechnungen und Abrechnungen), bleiben bestimmte Fragestellungen und/oder Anfechtungen hinsichtlich der Methoden der (pauschalen oder proportionalen) Rechnungsstellung und hinsichtlich des Interesses an der Installation eines Zweirichtungszählers bestehen. Es wurden ebenfalls Beschwerden betreffend die Kosten der Änderungen eines Anschlusses, die in bestimmten Fällen den Einbau eines Doppelstromzählers erforderlich machen, oder betreffend die Rechnungsstellung des *Prosumer*-Tarifs für geschützte Kunden, die in den Genuss des Sozialtarifs gelangen, registriert.

Die Beschwerden in Bezug auf die in diesem Zusammenhang von der Wallonischen Region gewährten Prämien werden an den Ombudsmann der Wallonischen Region und der Föderation Wallonie-Brüssel weitergeleitet.

Bezüglich der Kosten der Verteilnetze bearbeitet der SRME zusätzlich zu Fragen zum *Prosumer*-Tarif auch Fragen zu den periodischen und den nichtperiodischen Tarifen.

Die periodischen Tarife sind die auf die Energierechnung angewendeten Verteilungskosten. Die diesbezüglich eingegangenen Anfragen beziehen sich häufig auf Verwunderungen, Fragen 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.

Die nichtperiodischen Tarife betreffen die technischen und administrativen Leistungen, die vom VNB in Rechnung gestellt 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. Diese letztgenannte Situation lässt sich durch das folgende Beispiel veranschaulichen: 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 angebracht werden muss. Dies führt für den Antragsteller zu zusätzlichen technischen Einschränkungen und/oder höheren Kosten. Folglich wird eine ausführlichere Analyse der Situation durch den Dienst durchgeführt - manchmal in Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE (auf Grundlage der durch die Parteien übermittelten Belege), um festzustellen, ob andere Alternativen möglich sind. Wenn der VNB bestätigt, dass eine andere Option denkbar ist, wird das Leistungsangebot nach Zustimmung der Parteien überarbeitet. Wenn dies nicht der Fall ist, wird im Allgemeinen dem Beschwerdeführer eine detaillierte Erklärung übermittelt. Dieser kann bewusst das Leistungsangebot annehmen oder ablehnen.

DIAGRAMM 14 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH KOSTEN DES VERTEILNETZES

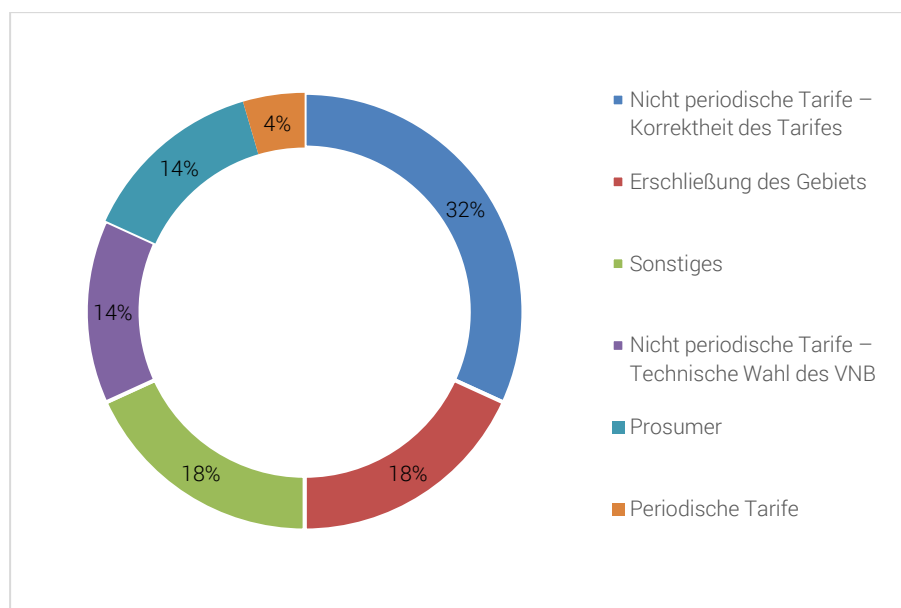
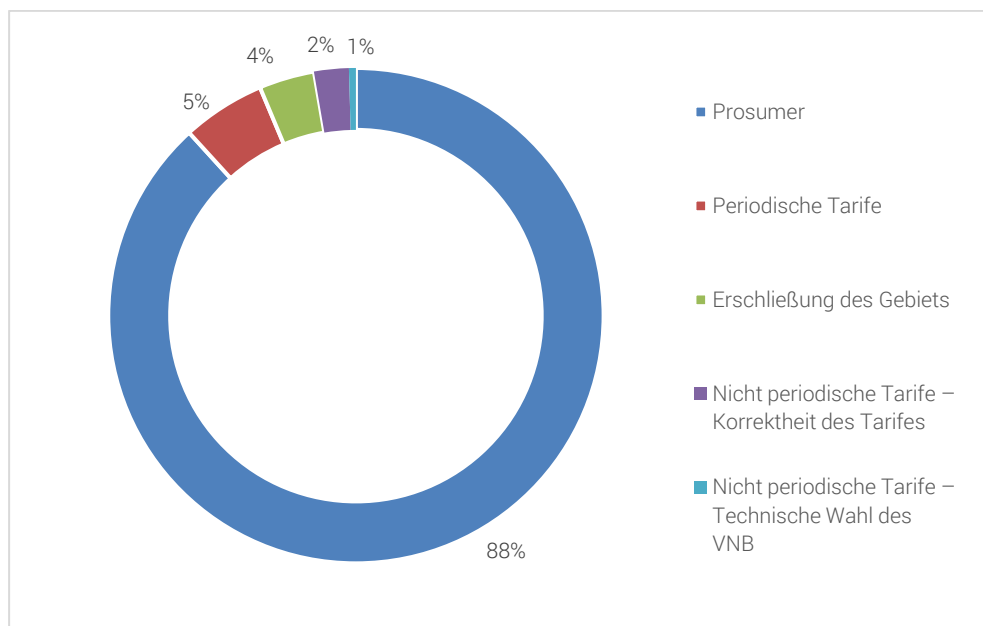


DIAGRAMM 15 AUFTEILUNG DER FRAGEN BEZÜGLICH KOSTEN DES VERTEILNETZES



### 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 zu den Verteiltarifen beachten Sie bitte den allgemeinen Jahresbericht 2020 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 relativ gefährliches Eingreifen erforderte. Dieser Dienst beklagte im Übrigen die für das Eingreifen des VNB notwendige Frist, das heißt über 1 Stunde 40 Minuten. 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 2020 wurden nur 17 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 8% 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

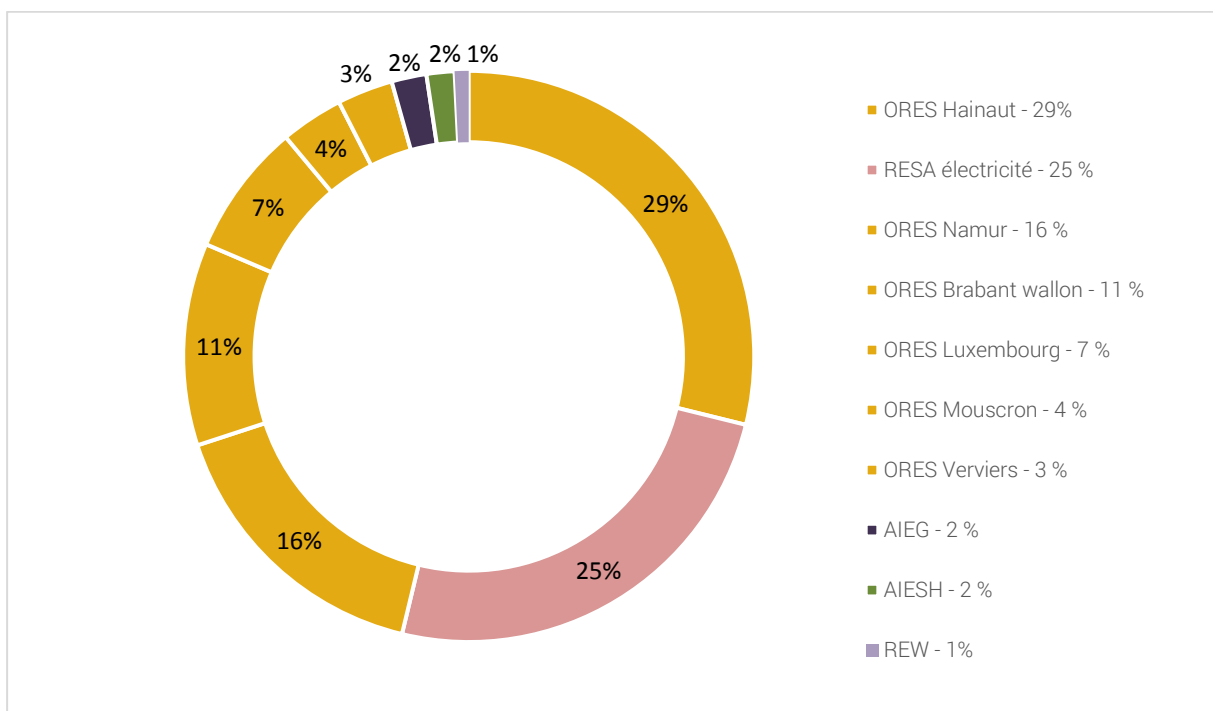


DIAGRAMM 17 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB GAS

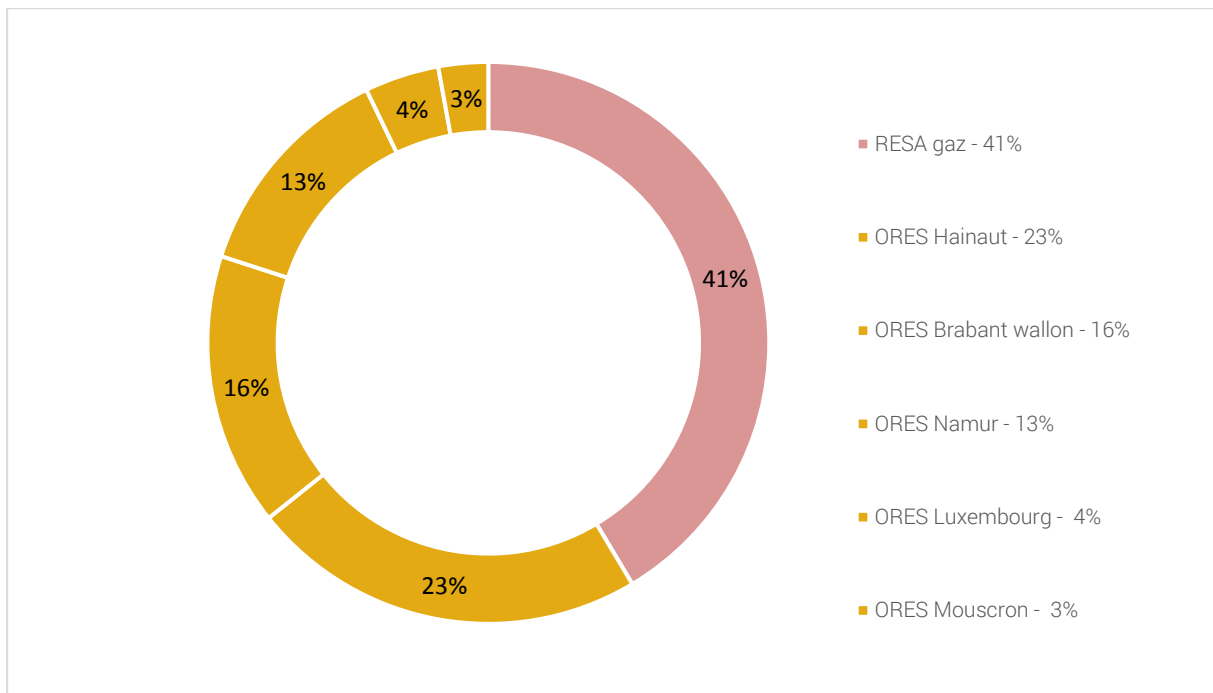
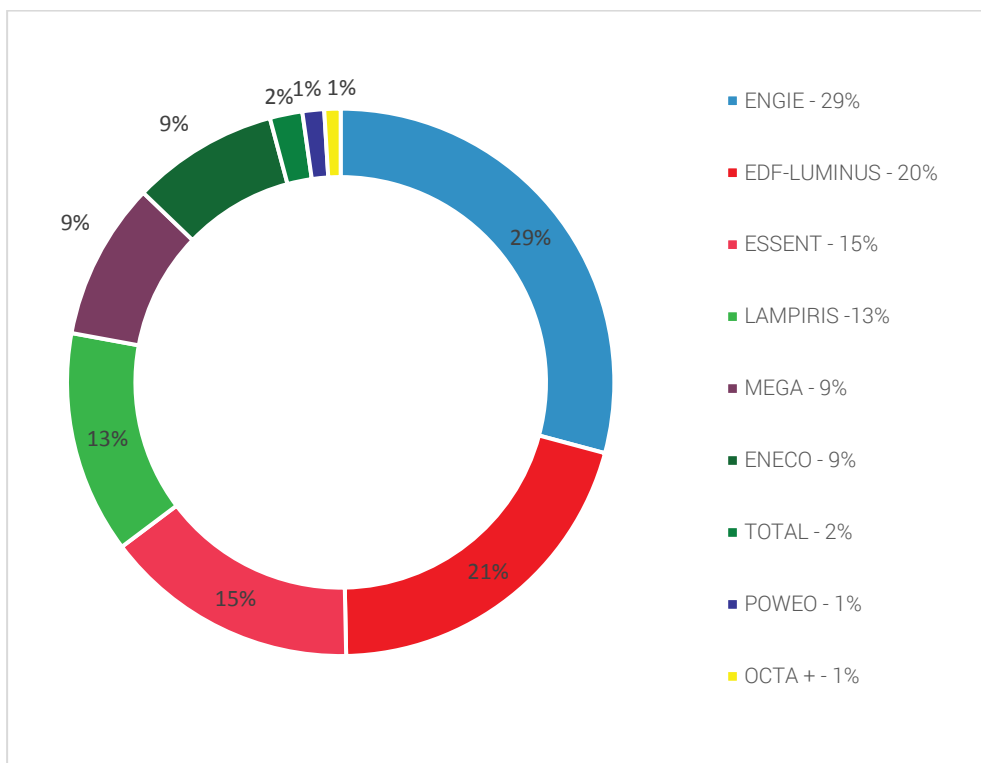


DIAGRAMM 18 PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



# 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 Indexierung<sup>31</sup>.

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

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

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Gesamtbetrag der von den Stromnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen sich im Jahr 2020 auf 819.132,70 EUR belief. Die Gasnetzbetreiber haben 2.572,08 EUR ausgezahlt, davon 1.625,15 EUR im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 2.476,96 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt. Nur ENGIE, ESSENT, LAMPIRIS und MEGA haben Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern und wegen mangelnder Nachbearbeitung von Anfechtungen bereits bezahlter Rechnungen gezahlt.

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

---

<sup>31</sup> Die indexierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

DIAGRAMM 19 VON DEN VNB STROM 2020 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

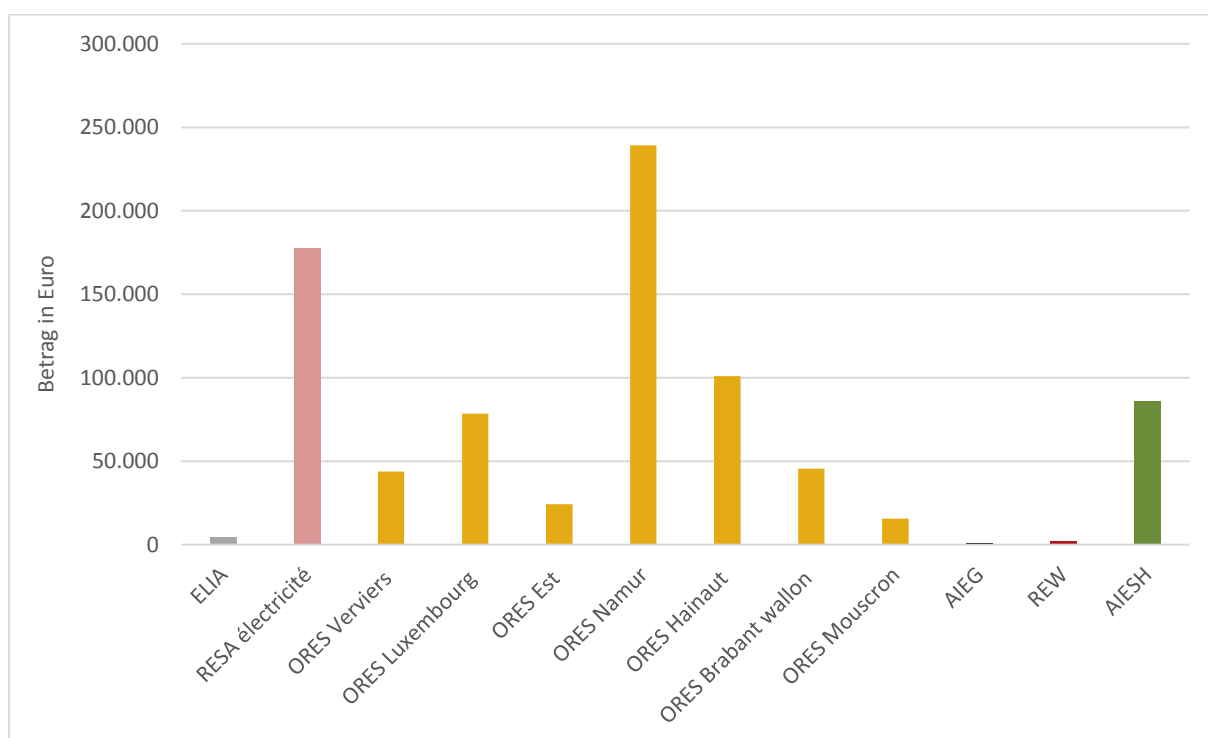


DIAGRAMM 20 VON DEN VNB STROM 2020 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

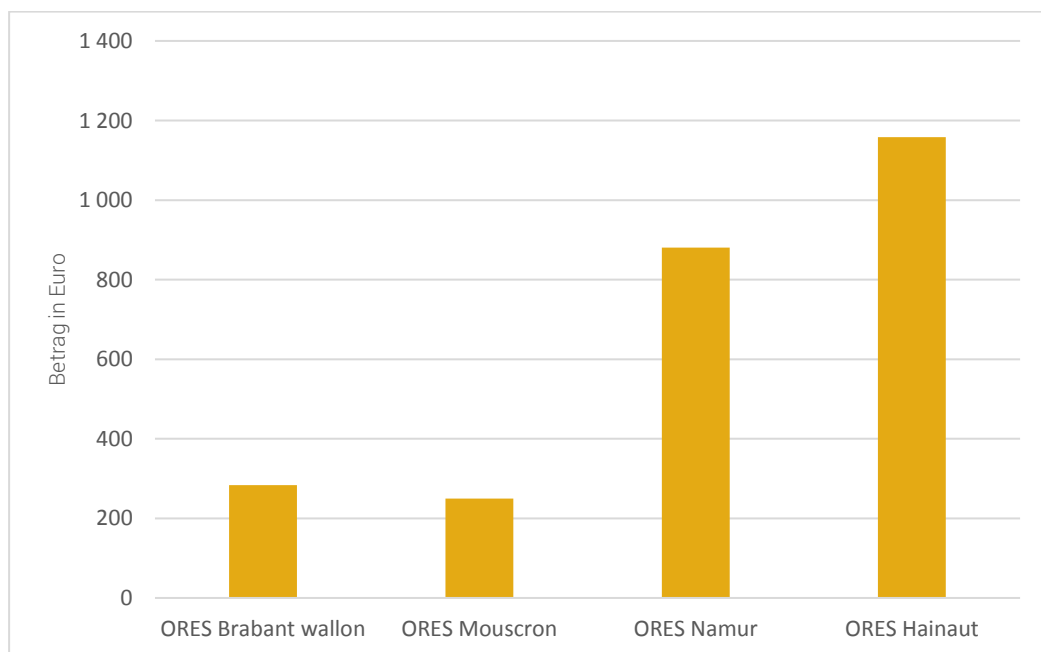
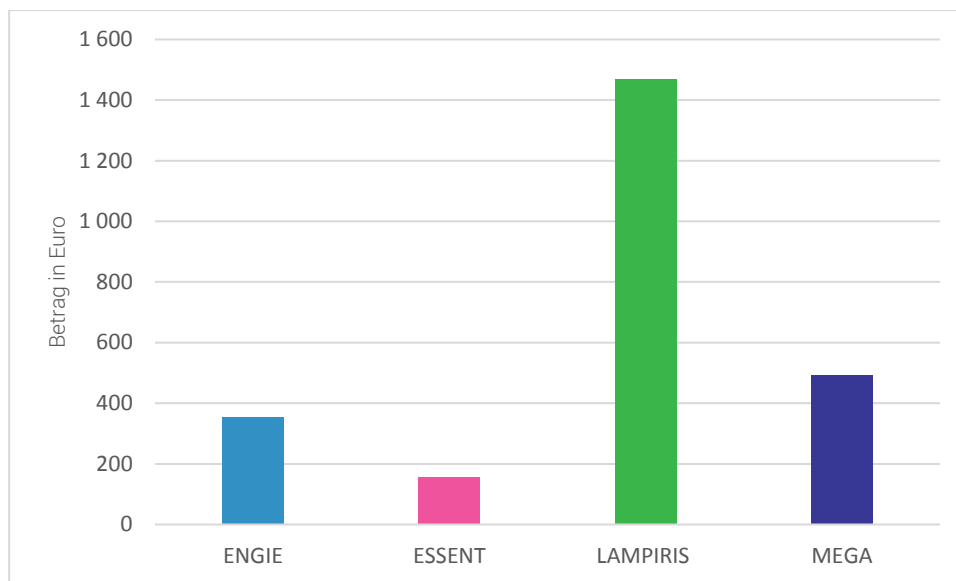


DIAGRAMM 21 VON DEN ENERGIEVERSORGERN 2020 AUSGEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN



## 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 25quater des Elektrizitätsdekrets festgelegt, dass: *„jeder Endverbraucher Anrecht auf eine pauschale tägliche Entschädigung zulasten des Netzbetreibers hat, falls dieser den tatsächlichen Anschluss [...für Anschlüsse von Haushaltskunden] nicht innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen hergestellt hat, die vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung am Tag des Zahlungseingangs des Betrags des Anschlussangebots beim Netzbetreiber beginnt, wobei der Netzbetreiber 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 erwogen, dass in dem Fall, dass ein Beschwerdeführer mehrere Zugangspunkte besitzt und sein Entschädigungsantrag, der auf ein und demselben Verwaltungsfehler beruht, mehrere oder alle diese Zugangspunkte betrifft, nur eine einzige Entschädigung zu zahlen ist, außer falls nachgewiesen wird, dass andere Endverbraucher diese verschiedenen Anschlusspunkte nutzten (beispielsweise als Mieter). Um missbräuchliche Situationen zu vermeiden, in denen die Entschädigung ggf. in keinerlei Verhältnis zum Schaden mehr steht, denkt die CWaPE, dass es in der Situation einer Entschädigung für die Aussetzung der Versorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers vorzuziehen ist, den Schaden mit dem Begriff des Nutzers des Netzes und nicht mit dem des Zugangspunkts in Verbindung zu bringen.

Schließlich können bestimmte Ursachen für eine Entschädigung eventuell in mehrere Kategorien eingeordnet werden (z.B. eine Person, deren Stromversorgung unterbrochen wurde). Es muss also die Frage nach einer eventuellen Häufung der Entschädigungen gestellt werden. Insbesondere hat der SRME die nachstehend beschriebenen Grundsätze angewendet:

- In der Bestimmung betreffend die Entschädigung wegen eines Ausfalls oder einer Aussetzung der Versorgung, der bzw. die zu einem Schaden führt, ist festgelegt, dass die genannte Entschädigung nicht anwendbar ist, „*wenn die zum Schaden führende Unterbrechung geplant war oder auf einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist*“. Die Kumulierung mit der Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers ist also ausdrücklich ausgeschlossen;
- Desgleichen ist der SRME der Ansicht, dass es nicht möglich ist, sowohl die Hypothese einer Unterbrechung von mehr als sechs Stunden und die einer Abschaltung infolge eines Verwaltungsfehlers zu wählen. Die letztgenannte Hypothese decke nämlich – wie der Titel des Unterabschnitts, in dem sie behandelt wird, unzweideutig besagt – die „Verwaltungsfehler“. Die in den vorbereitenden Arbeiten genannten Beispiele lassen keinerlei Zweifel bezüglich des Willens des Gesetzgebers zu. Es wird ein „*Fehler bei der Übermittlung von Informationen zwischen dem VNB und den Versorgern*“ erwähnt.<sup>32</sup> Dieses Verbot ist nicht in den Text des Dekrets eingeflossen, lässt sich jedoch aus den vorbereitenden Arbeiten ableiten. Die Entschädigung infolge einer Unterbrechung der Versorgung während mehr als sechs Stunden zielt ihrerseits vor allem auf ein Problem ab, dessen Ursache ein technischer Defekt des Netzes ist (sie ist im Übrigen nur auf die Netzbetreiber anwendbar).

Die vorbereitenden Arbeiten verweisen diesbezüglich ausdrücklich auf die Eingreifverpflichtungen, die von der technischen Regelung für den Fall einer Unterbrechung der Versorgung vorgeschrieben sind<sup>33</sup>;

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

---

<sup>32</sup> Doc.Parl. wallon, 813-1, ord. Sitzung 2007-2008, S. 29

<sup>33</sup> 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 Stunden<sup>34</sup>

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

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

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

#### Einige Zahlen

2020 wurden 197 Anfragen von 321 von den VNB akzeptiert und es wurden 22.026,7 EUR an die betroffenen Verbraucher gezahlt.

---

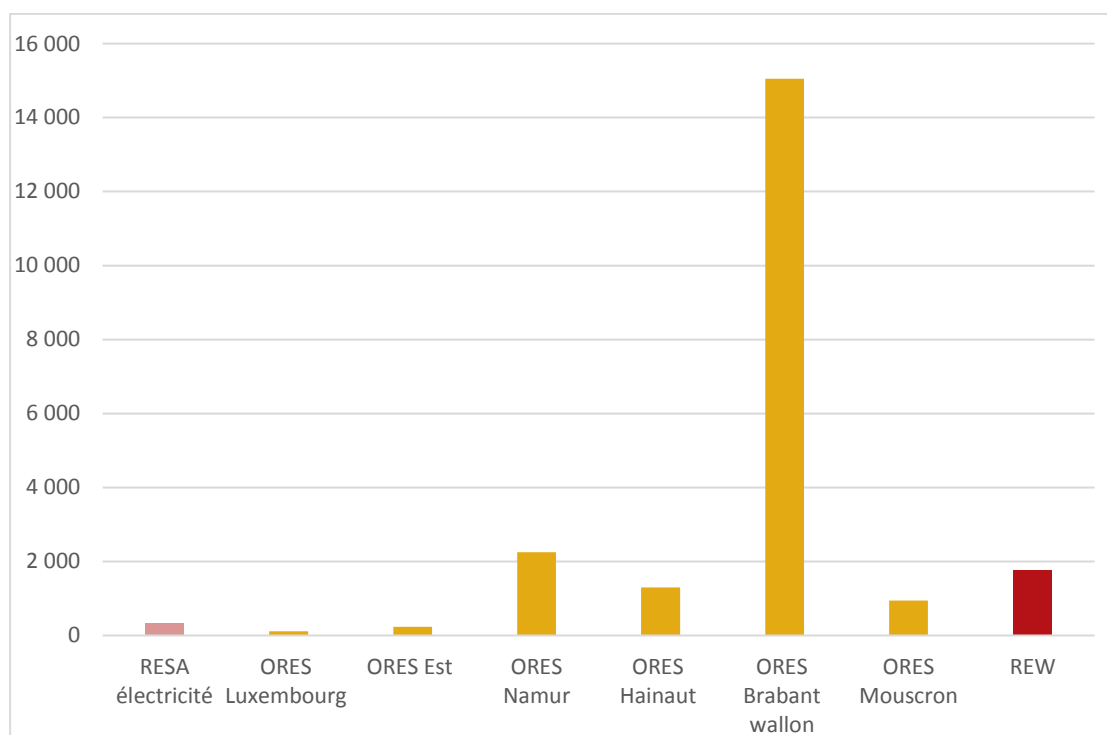
<sup>34</sup> Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001



2019 erlitt ORES Brabant Wallon einen erheblichen Stromausfall, der am Abend (18.50 Uhr) rund 3.500 Kunden betraf und länger als 6 Stunden dauerte, was die außergewöhnlich hohen Zahlen erklärt. In geringerem Maße zeigen die Zahlen für das Jahr 2020 noch eine beträchtliche Anzahl von Entschädigungen, die von ORES Brabant Wallon ausbezahlt wurden (134 Entschädigungen von insgesamt 197 bei allen VNB insgesamt). Diese Entschädigungen scheinen hauptsächlich in Verbindung mit dem oben erwähnten Zwischenfall aus dem Jahr 2019 zu stehen (2019 eingegangene Anträge, die 2020 abgeschlossen wurden).

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

**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	5	4	17
ORES Luxembourg	1	3	3
ORES Ost	2	0	0
ORES Namur	20	20	4
ORES Hainaut	13	8	3
ORES Brabant wallon	134	59	2
ORES Mouscron	7	0	0
REW	15	0	0

### 3.3.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge<sup>35</sup>

Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen usw.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten des verantwortlichen Netzbetreibers vor (vorbehaltlich eines Falles höherer Gewalt). Diese Entschädigung ist mit einem Selbstbehalt in Höhe von 100 EUR verbunden und beträgt höchstens 2.000.000 EUR pro Schadensereignis. Diese Selbstbehalte und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des verantwortlichen Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

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

Schließlich ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass der in Artikel 25*quinquies* genannte Entschädigungsfall im Übrigen zu einer Umkehr der Beweislast seitens des Netzbetreibers oder des Versorgers führt. Dies erhellt ausdrücklich aus den parlamentarischen Arbeiten, die besagen, dass *„das Dekret keine objektive Verantwortung einführen möchte, bei der das bloße Eintreffen des Ereignisses zu einer Entschädigungspflicht führt, unabhängig von der Ursache. Angesichts der Tatsache, dass es für den Endverbraucher schwierig ist, einen Fehler auf Seiten des Netzbetreibers in Bezug auf die Konformität oder Ordnungsmäßigkeit der Versorgung nachzuweisen, lässt das Eintreten des Ereignisses hingegen das Vorliegen eines Fehlers vermuten, wobei dem Netzbetreiber der Nachweis obliegt, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist“*<sup>36</sup>. Im 2014 abgeänderten Dekret wird dieser Punkt durch die folgende Bestimmung bestätigt: *„Das Eintreten des Ereignisses lässt das Vorliegen eines Fehlers auf Seiten des Netzbetreibers vermuten, wobei es dem Netzbetreiber obliegt, durch alle Beweismittel den Nachweis zu erbringen, dass das Ereignis auf einen Fall höherer Gewalt, eine dringliche Situation gemäß den technischen Regelungen, eine geplante Unterbrechung oder einen Verwaltungsfehler zurückzuführen ist.“*

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

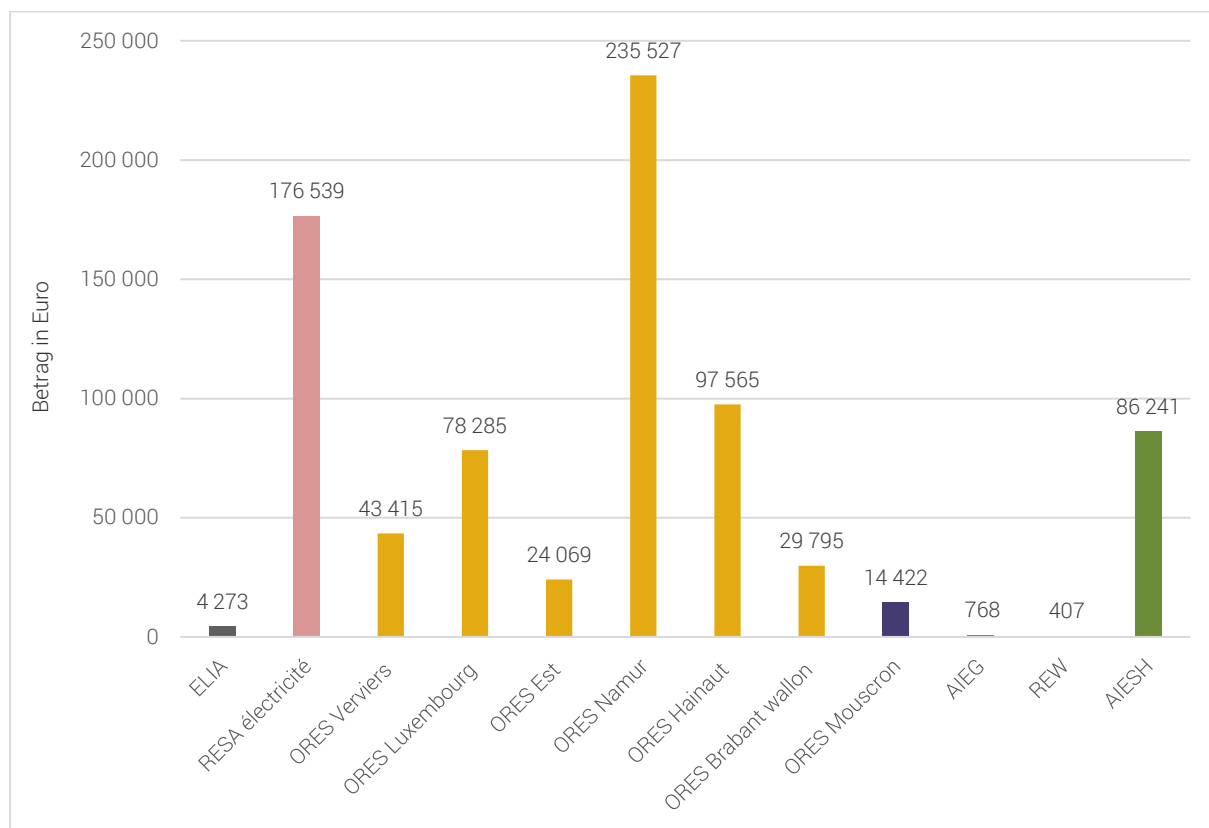
#### Einige Zahlen

Im Jahr 2020 wurden 525 Dossiers von den VNB akzeptiert. Der Gesamtbetrag belief sich auf 791.305,58 EUR.

<sup>35</sup> Artikel 25*quinquies* und 25*sexies* des Dekrets vom 12. April 2001

<sup>36</sup> 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
ELIA	1	0	4
RESA Elektrizität	52	369	291
ORES Verviers	40	58	21
ORES Luxembourg	51	114	34
ORES Ost	29	21	15
ORES Namur	162	223	124
ORES Hainaut	83	295	99
ORES Brabant wallon	36	105	23
ORES Mouscron	10	24	8
AIEG	13	0	0
REW	2	0	0
AIESH	46	40	22

Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“<sup>37</sup> sieht keinerlei Entschädigungsverfahren vor: Darin wird lediglich der Grundsatz einer zu zahlenden Entschädigung bei Fehlern des VNB aufgestellt. Die Absicht des Gesetzgebers lag hier darin, zu verhindern, dass sich der VNB seiner Haftung durch Anwendung einer Haftungsausschlussklausel entzieht. Die Gas-VNB haben 2020 20 Anträge verzeichnet. Davon wurden 9 mit einem Gesamtbetrag von 1.625,15 EUR angenommen. Der SRME stellt fest, dass in den Berichten für 2019 44 Dossiers angeführt waren, die noch in Bearbeitung waren, hauptsächlich bei ORES Brabant Wallon und ORES Hainaut; leider wurde das Ergebnis der Bearbeitung nicht in den Berichten 2020 erwähnt.

### 3.3.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers<sup>38</sup>

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

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

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

In dem Sonderfall, in dem die Aufrechterhaltung der Abschaltung auf einen anderen Akteur zurückzuführen ist (zum Beispiel weil ein Versorger es versäumt, seinen „gekidnapten“ 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.

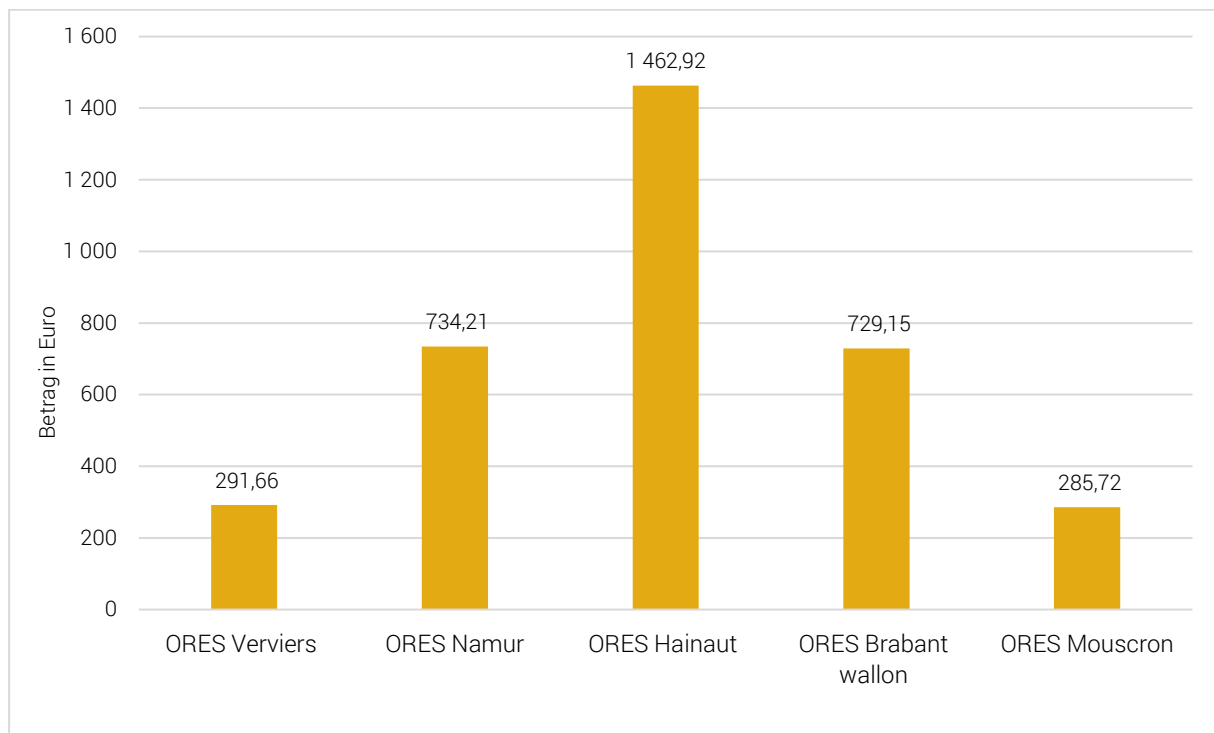
<sup>37</sup> Artikel 25<sup>quater</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

<sup>38</sup> Artikel 25<sup>ter</sup> und 31<sup>bis</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25<sup>bis</sup> und 30<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

## Einige Zahlen

2020 wurden 29 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, von denen 22 für einen Betrag von 3.503,66 EUR angenommen wurden. Der Bericht von ORES Hainaut weist überdurchschnittlich hohe Zahlen auf, was a priori angesichts der höheren Anzahl an VNB in diesen Netzen logisch ist und daher nicht repräsentativ für ein bestimmtes Problem zu sein scheint.

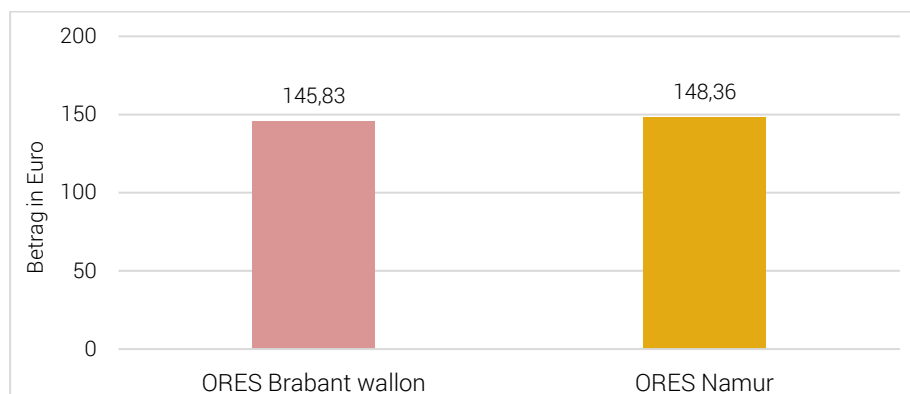
DIAGRAMM 24 ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
ORES Verviers	1	1	0
ORES Namur	7	1	2
ORES Hainaut	8	1	0
ORES Brabant wallon	5	0	1
ORES Mouscron	1	0	0

In Bezug auf die Gasversorgung wurden nur vier Anträge an die VNB gerichtet, von denen zwei angenommen wurden. Der Gesamtbetrag der Entschädigung beläuft sich auf 294,19 EUR, gleichmäßig aufgeteilt zwischen ORES Brabant Wallon und ORES Namur.

DIAGRAMM 25    *ENTSCHÄDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN GASVERSORGUNG INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS*



VNB	Angenommene Anträge	Abgelehnte Anträge	Laufende Anträge
ORES Brabant wallon	1	0	0
ORES Namur	1	0	0

Bei den Energieversorgern handelt es sich um den Entschädigungsfall, der am häufigsten beobachtet wird. Wie unter Punkt „3. Entschädigungen“ angegeben, haben 2020 nur LAMPIRIS und MEGA Entschädigungen für Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern gezahlt. Sie haben sechs von 21 Anträgen angenommen und insgesamt 1.663,81 EUR ausgezahlt.

Die Dienste von ESSENT geben an, dass ihre Dienste die Kosten für die Abschaltung und die Wiederherstellung der Versorgung in Höhe von 1.754,5 EUR im Rahmen von drei Anträgen übernommen haben, die nicht in den präzisen Kontext der in den Gas- und Stromdekreten vorgesehenen pauschalen Entschädigungen fielen.

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.

### 3.3.4.    **Nichteinhaltung der Anschlussfristen<sup>39</sup>**

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

Die Frist für den Anschluss beginnt mit der Bezahlung des Angebots durch den Antragsteller und wird zwischen dem Antrag und dem Eingang der verschiedenen erforderlichen Zulassungen und Genehmigungen ausgesetzt.

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

<sup>39</sup> Artikel 25<sup>quater</sup> des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25<sup>ter</sup> des Dekrets vom 19. Dezember 2002

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

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

2020 haben die Stromnetzbetreiber 3 der insgesamt 18 eingegangenen Entschädigungsanträgen stattgegeben und haben 2.296,76 EUR ausgezahlt. Diese Entschädigungen wurden von RESA, ORES Namur und ORES Hainaut ausgezahlt. Von den eingegangenen Anträgen werden noch 9 bearbeitet und wurden 6 abgelehnt.

\*  
\*   \*

Im Gassegment wurde nur eine einzige Entschädigung wegen einer Verzögerung des Anschlusses in Höhe von 652,74 EUR von ORES Namur gezahlt. Von insgesamt drei eingegangenen Anträgen befanden sich zum Zeitpunkt *der Erstellung dieses Berichts* noch zwei in Bearbeitung.

Obwohl diese Zahlen zu diesem Entschädigungsfall sehr gering erscheinen können, scheinen sie nur den sichtbaren Teil des Eisbergs auszumachen und angesichts der vom SRME in anderen Verfahren erhaltenen Rückmeldungen nicht die Realität vor Ort widerzuspiegeln.

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

Im Übrigen sind manchmal Verzögerungen zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Anschlussantrag des Bürgers vom VNB für vollständig befunden wird, und der Beantragung der kommunalen Genehmigungen durch den VNB festzustellen, obwohl die Anschlussfrist erst zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Genehmigungen beginnt. Folglich ist die globale Anschlussfrist manchmal wesentlich verlängert, ohne dass eine Verzögerung festzustellen wäre, die zu einer Entschädigung Anlass gäbe. Die Bearbeitung dieser Akten erforderte zudem eine Abänderung der Leitlinien im Bereich der Entschädigungen, um eine Interpretation der gesetzlichen Bestimmungen und Berechnungsmethodologie zu klären und um bestimmte bewährte Praktiken in diesem Kontext festzulegen. Es sei angemerkt, dass bestimmte Beschwerden, die ausreichend früh im Anschlussverfahren gemeldet werden, als Mediation (meist gemäß dem Dringlichkeitsverfahren) bearbeitet werden, was es zuweilen ermöglicht, Anschlussverzögerungen vorwegzunehmen oder zu begrenzen.

Schließlich ist es angebracht, diese Informationen differenziert zu betrachten, da die Antragsteller manchmal selbst zu den Verzögerungen beitragen, da einige von ihnen die in ihren Akten fehlenden Dokumente zu spät einsenden, 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 Versorgers<sup>40</sup>

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

Im Jahr 2020 weisen die Berichte der VNB keinen Entschädigungsantrag in diesem Kontext aus. In Bezug auf die Energieversorger meldet nur ENGIE, dass zwei Anträge eingereicht wurden, von denen einer angenommen wurde und zur Zahlung einer Entschädigung in Höhe von 356,07 EUR geführt hat.

### 3.3.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung<sup>41</sup>

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

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

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

#### Einige Zahlen

2020 wurden insgesamt acht Entschädigungsanträge aus diesem Grund registriert, von denen sechs von MEGA und ESSENT angenommen wurden. Dies hat zu einer Zahlung von insgesamt 457,08 EUR geführt. 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.

---

<sup>40</sup> Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

<sup>41</sup> Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und 30quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002



### 3.3.7. Verzug der Zentralen Anlaufstelle<sup>42</sup>

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 Euro<sup>43</sup> 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.

---

<sup>42</sup> Artikel 25<sup>quater</sup>/1 des Dekrets vom 12. April 2001

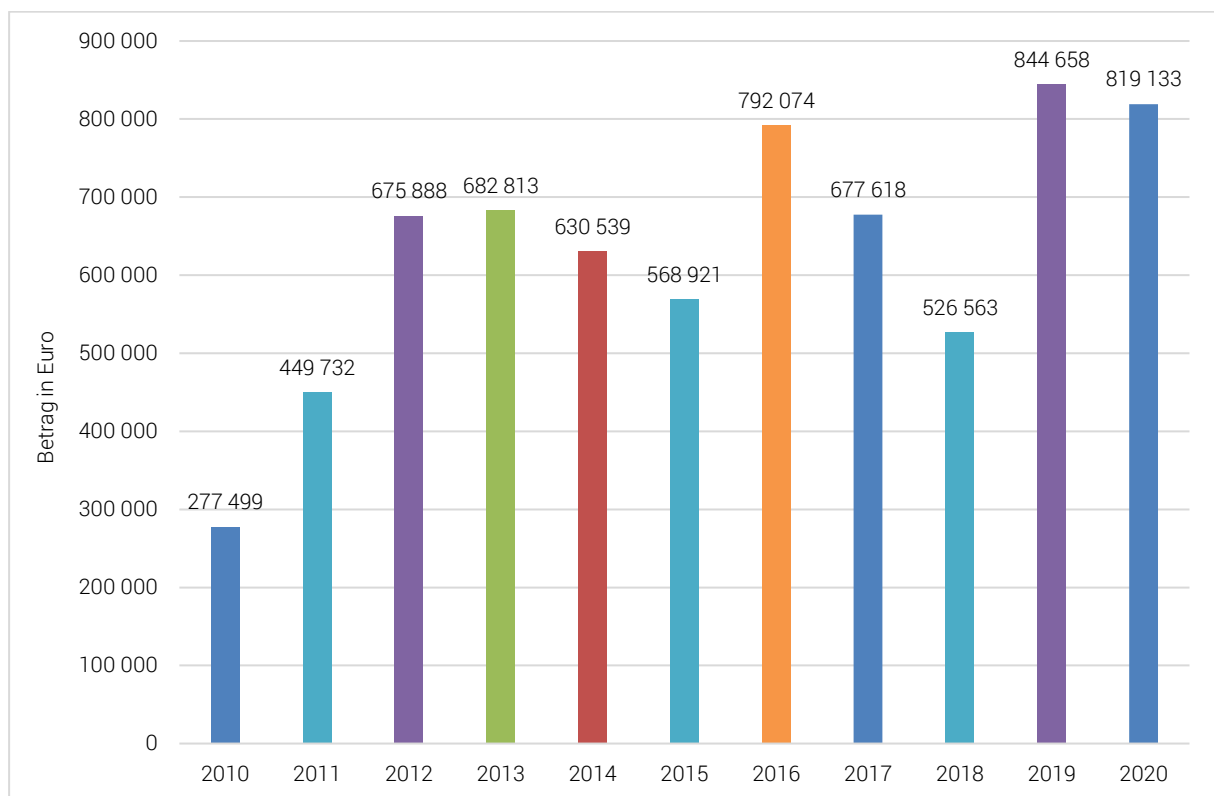
<sup>43</sup> Der Betrag der pauschalen Entschädigung wird jährlich an den Verbraucherpreisindex angepasst, indem er mit dem Verbraucherpreisindex für den Monat Dezember des Jahres n-1 multipliziert und dann durch den Verbraucherpreisindex des Monats Dezember 2017 dividiert wird.

## 3.4. Entwicklung seit 2010

### 3.4.1. Stromnetzbetreiber

Der Gesamtbetrag der Entschädigungen, die von den Stromnetzbetreibern ausgezahlt wurden, beläuft sich 2020 auf 819.132,7 EUR. Diese Entschädigungen beziehen sich in der Mehrzahl auf direkte Sach- und/oder Personenschäden infolge einer unregelmäßigen bzw. nicht konformen Versorgung.

DIAGRAMM 26 ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN

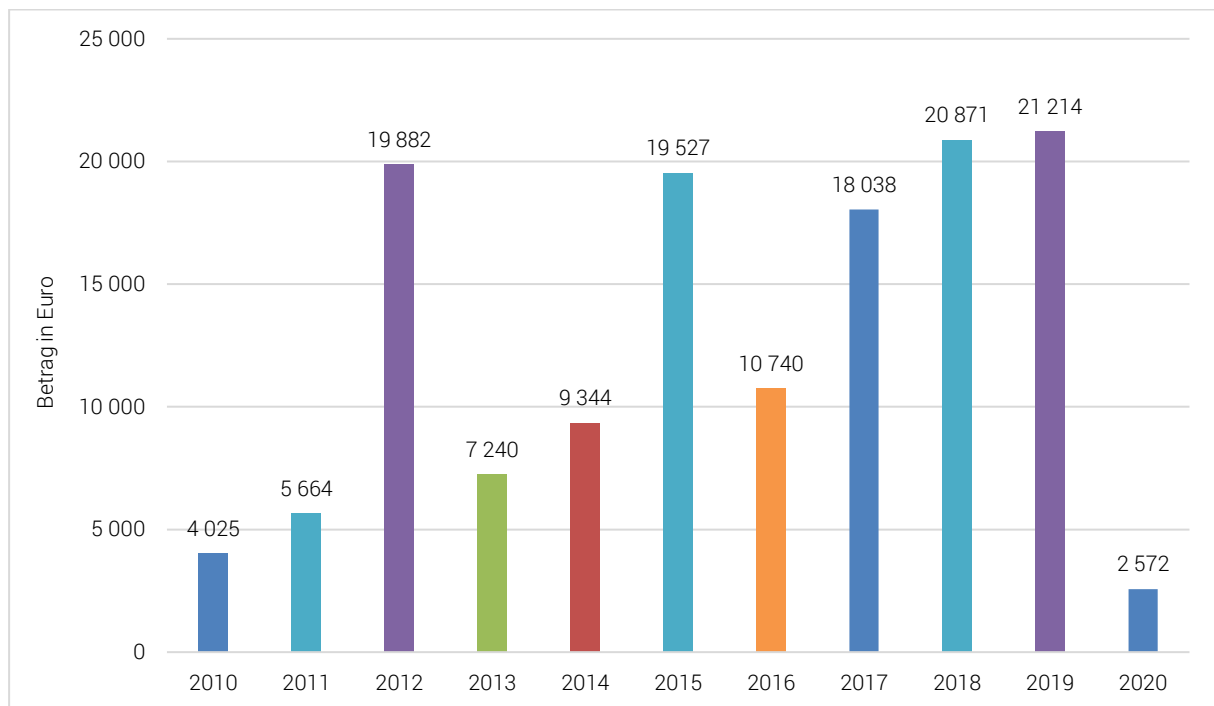


### 3.4.2. Gasnetzbetreiber

Die von den Gas-VNB gemeldeten Entschädigungen betreffen im Wesentlichen direkte, körperliche oder materielle Schäden, die aufgrund der nicht geplanten/nicht mitgeteilten Unterbrechung oder der Nichtkonformität oder Unregelmäßigkeit der Stromversorgung entstanden sind.

Der Gesamtbetrag der von den Gasnetzbetreibern ausgezahlten Entschädigungen beläuft sich auf 2.572,08 EUR.

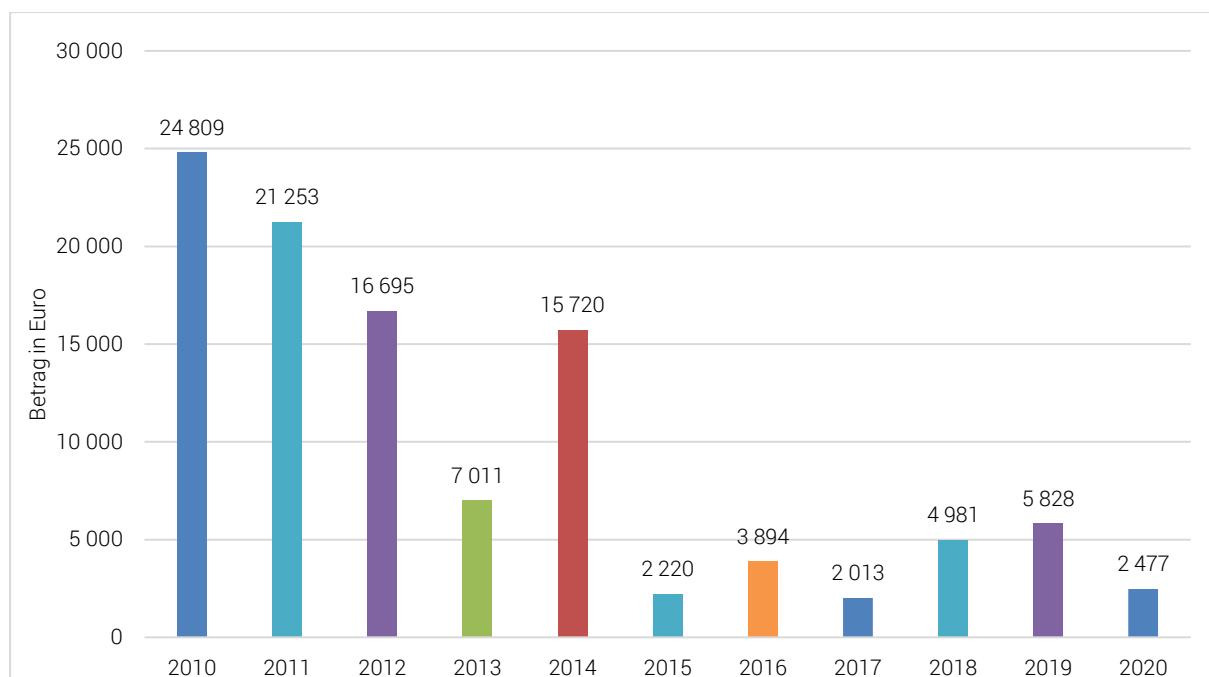
DIAGRAMM 27 ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



### 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.

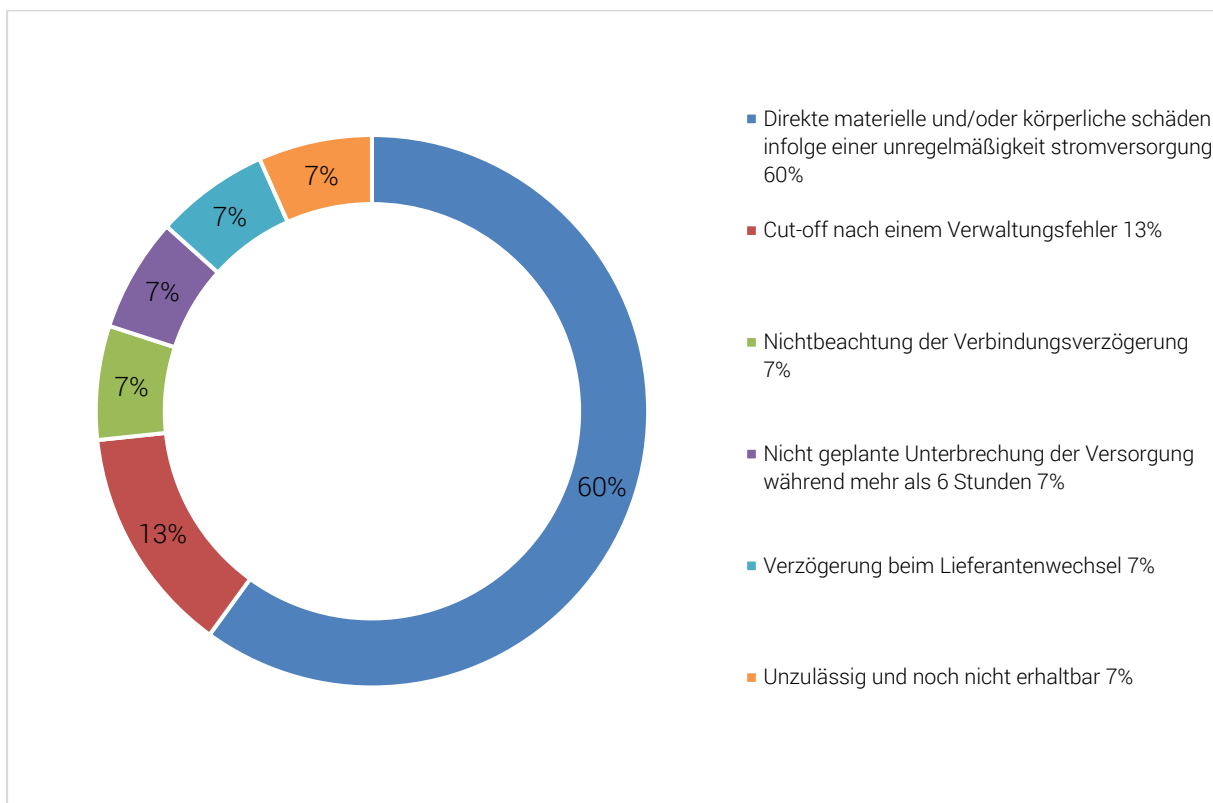
DIAGRAMM 28 ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIELIEFERANTEN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



### 3.5. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 15 Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen.

DIAGRAMM 29 VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHÄDIGUNGEN, DIE 2020 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. Diese geringen Zahlen weisen jedoch nicht speziell auf eine ganz bestimmte Problematik hin.

## 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.

2020 wurde keine neue Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.