



JAHRESSONDERBERICHT

Der Regionale Mediationsdienst für Energie

2024



INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG -----	4
1. ALLGEMEINES -----	10
1.1. Anfragen- und Verfahrenstypen -----	10
2. MEDIATION -----	13
2.1. Beschwerdekategorien -----	16
2.1.1. MIG 6 – ATRIAS -----	17
2.1.2. Zählerstände -----	19
Verzug bei der Rechnungsstellung -----	20
2.1.3. Technik -----	21
2.1.4. Fotovoltaik -----	22
2.1.5. Nichtzahlung -----	23
2.1.6. Kosten des Verteilnetzes -----	24
2.1.7. Sonstiges -----	25
2.2. Verteilung der Beschwerden auf Versorger und Netzbetreiber -----	26
3. FRAGEN -----	28
4. ENTSCHÄDIGUNGEN -----	30
4.1. Einleitung -----	30
4.2. Detaillierte Zahlen -----	32
4.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden -----	32
4.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge -----	33
4.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers -----	34
4.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen -----	36
4.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers -----	36
4.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung -----	36
4.3. Entwicklung seit 2010 -----	37
4.3.1. Stromnetzbetreiber -----	37
4.3.2. Gasnetzbetreiber -----	38
4.3.3. Versorger -----	38
4.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen -----	39
5. SCHLICHTUNG -----	40

6. DER SRME VOR ORT	41
6.1. Verstärkte Präsenz vor Ort – Teilnahme an lokalen Energiemessen und Schulungen für Akteure vor Ort	41
6.2. Teilnahme an von Ombudsman.be veranstalteten Aktionen	42
6.3. Teilnahme am Kolloquium der CWaPE	42
6.4. Messe Municipalia	43

Einleitung

STABILISIERTE ANZAHL VON BESCHWERDEN UND ZENTRALE ROLLE LAUFENDER INFORMATION

Nachdem es in den Jahren 2022 und 2023 zu einem exponentiellen Anstieg der Beschwerden gekommen war, **beobachtete der SRME 2024 eine Stabilisierung der eingehenden Anträge**. Diese Zahlen bleiben jedoch im Vergleich zum historischen Mittelwert des SRME auf einem hohen Niveau. Ein echter Rückgang der Marktstörungen und eine und eine bessere Begleitung durch die erste Linie der Marktbetreiber werden daher dringend erwartet.

Die Bearbeitung von Fragen von Verbrauchern und die Unterstützung der Verbraucher bei der Orientierung in Bezug auf bestimmte Probleme, mit denen sie im Umgang mit Marktteilnehmern und -betreibern konfrontiert sind, sind ebenfalls ein wichtiger Teil der Arbeit des SRME. **Die Zahl der Anfragen bleibt auch 2024 hoch**. Die große Bandbreite der gestellten Fragen ist ein Hinweis darauf, wie sehr sich die Verbraucher mit Energiefragen und ihren Rechnungen beschäftigen.

IT-PROBLEME STEHEN WEITERHIN IM MITTELPUNKT DER VERBRAUCHERBESCHWERDEN

Obwohl diese Problematik im Vergleich zu 2023 an Bedeutung verloren hat, blieb sie weiterhin relevant und wurde vom SRME in Zusammenarbeit mit der CWaPE weiterhin verfolgt.



Marktstörungen im Zusammenhang mit dem CMS von ATRIAS und der Umsetzung des MIG6 machen fast ein Drittel der zulässigen Beschwerden des Jahres 2024

Der SRME war bei der Bearbeitung dieser Fälle etwas hilflos. Da es sich in erster Linie um IT-Probleme handelte, auf die die Mediation nur wenig Einfluss hatte, verfügte der SRME nicht über die Mittel, um die Lösung der Blockaden zu beschleunigen. Stattdessen konnte er nur abwarten, bis die von den betroffenen Teilnehmern ins Auge gefassten Massenlösungen Früchte trugen. Leider haben trotz der ernsthaften Arbeit ihrer Teams haben bestimmte Lösungsansätze und Prognosen der

Netzbetreiber – insbesondere von ORES – nicht die erwarteten Ergebnisse gebracht, wodurch sich die Bearbeitung der anhängigen Beschwerden verzögert hat. Nach mehreren Monaten der Arbeit und Versuchen, die blockierten Punkte schneller zu beheben, hat sich die Gesamtsituation letztendlich nicht wie erhofft verbessert.

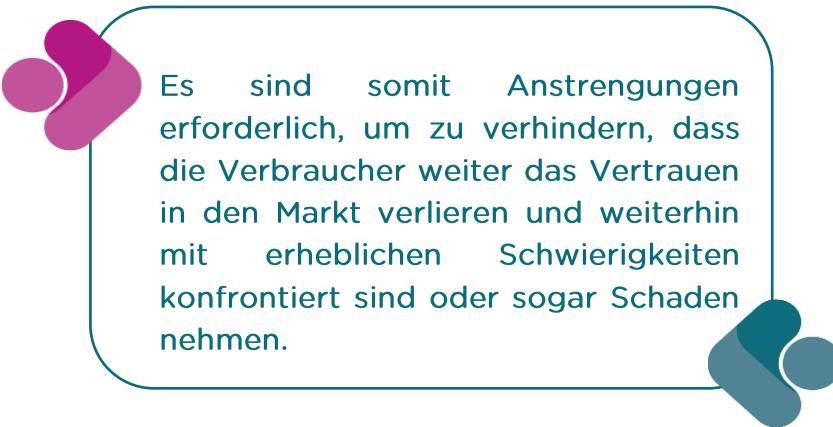
Im ersten Halbjahr 2025 hatte die CWaPE schließlich keine andere Wahl, als die betroffenen Akteure anzuweisen und ihnen mit Verwaltungsstrafen zu drohen, um zusätzlichen Druck auszuüben, damit die Missstände sowohl auf der Ebene der vom SRME bearbeiteten Einzelbeschwerden als auch auf einer allgemeineren Ebene wirksam behoben werden. In diesem Rahmen wurde eine Entscheidung über alle bis Ende 2024 anhängigen und eingereichten Beschwerden bis zum 31. Mai 2025 beantragt.

EINE GROSSE ANZAHL AN BESCHWERDEN, DIE BEIM SRME EINGEREICHT WURDEN UND DIE VIELFALT DER VERBRAUCHERPROFILE SOWIE DIE KOMPLEXITÄT DES MARKTES WIDERSPIEGELN.

Die große Zahl der im Jahr 2024 eingegangenen Beschwerden ist zwar in erster Linie auf Probleme bei der Umsetzung des MIG6 über das CMS von ATRIAS zurückzuführen. Der SRME stellt jedoch auch einen anhaltenden Aufwärtstrend bei anderen üblichen Beschwerdekategorien fest, wie z. B. Problemen mit dem Verbrauchsindex und im Zusammenhang mit Photovoltaik (Ausgleich, Ausfall von Wechselrichtern etc.).

Angesichts dieser zahlreichen Störungen stellt der SRME fest, dass die Marktbetreiber und -akteure Schwierigkeiten haben, bestimmte als einfach und üblich geltende Verpflichtungen zu erfüllen, und ist daher bezüglich der nahen Zukunft besorgt, da der Markt vor Neuerungen steht, die direkt mit diesen Problembereichen zusammenhängen.

Der Markt tendiert zu mehr Schnelligkeit und Komplexität (Zeitabstände der Zählerablesung und Rechnungsstellung auf Basis des tatsächlichen Verbrauchs, potenziell beschleunigter Versorgerwechsel, dynamische Preise und zeitabhängige Preise, die eine regelmäßige Kommunikation und eine komplexere und präzisere Rechnungsstellung erfordern, Bestreben, eine ganze Reihe von Informationen auf digitale Medien umzustellen). Als Ergänzung zu der wichtigen Rolle, die die Marktteilnehmer im Bereich der Information und der Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen spielen müssen, ist der SRME der Ansicht, dass die Betreiber sich den neuen Herausforderungen stellen müssen, um auf die zu erwartenden Veränderungen auf dem Markt reagieren zu können und zu verhindern, dass schlussendlich die Verbraucher benachteiligt werden.



Es sind somit Anstrengungen erforderlich, um zu verhindern, dass die Verbraucher weiter das Vertrauen in den Markt verlieren und weiterhin mit erheblichen Schwierigkeiten konfrontiert sind oder sogar Schaden nehmen.

Diese Anstrengungen sind umso wichtiger, als es dem Mediator in bestimmten Fällen schwerfällt, Einfluss auf die Situation des Beschwerdeführers zu nehmen, wenn ein IT-Problem die Ursache für die Nichteinhaltung der Verpflichtung des Teilnehmers oder Betreibers ist und niemand genau feststellen kann, wo das Problem liegt.

Angesichts der für den 1. Januar 2026 angekündigten

Tarifänderungen weist der SRME darauf hin, wie wichtig eine angemessene Kommunikation aller Beteiligten über die neuen Tarif-Zeitfenster und die anreizbildende Tarifgestaltung ist, um eine klare und transparente Information der Verbraucher zu gewährleisten und riskante Entscheidungen für einen Tarif zu vermeiden, der nicht zum Profil des Verbrauchers passt.

Diese Markt- und Preisentwicklungen, die den Verbraucher stärker in die Verantwortung nehmen, ermöglichen es ihm, ein Angebot zu finden, das besser auf seine Bedürfnisse zugeschnitten ist, und gleichzeitig zu den gemeinsamen Anstrengungen beizutragen, die Netznutzung durch eine Verlagerung seines Verbrauchs effizienter zu gestalten. In diesem Rahmen ist der SRME der Ansicht, dass es interessant sein könnte, zu untersuchen, wie das Recht auf Fehler weiterentwickelt werden könnte, da dieses Recht das Gegenstück zu der Forderung an den Verbraucher darstellen könnte, aktiver und verantwortungsbewusster zu werden. Der Vorteil eines solchen Rechts auf Fehler könnte insbesondere darin bestehen, dass es schlechte Entscheidungen eines nicht informierten Verbrauchers ausgleichen könnte. In diesem Zusammenhang wird auf das Memorandum von Ombudsman.be verwiesen, in dem ausdrücklich empfohlen wird, ein Recht auf Fehler einzuführen, um die Bürger bei ihren Handlungen besser zu schützen. Da dies eine gewisse Nachsicht ermöglicht, ist allerdings Vorsicht bei der Ausgestaltung dieses Rechts auf Fehler geboten, damit es nicht kontraproduktiv wirkt und den Verbraucher von seiner Verantwortung für seine Entscheidungen entbindet.

Schließlich betont der SRME die **Wichtigkeit für alle Beteiligten, auf die zunehmende digitale Kluft zu achten und jede Digitalisierung mit einer besseren Information der Verbraucher und der Aufrechterhaltung von Offline-Diensten zu verbinden.**

Der SRME widmet sich dieser Aufgabe täglich, indem es einen täglichen Präsenz- und Telefondienst sowie auch die Möglichkeit bietet, einen Termin in den Räumlichkeiten zu vereinbaren.

NUANCIERTE WIRKSAMKEIT DER ENTSCHEIDIGUNGSMECHANISMEN

Seit 2023 zeigen die Berichte in Bezug auf Entschädigung der VNB einen erheblichen Anstieg der Entschädigungen, die im Rahmen einer Stromabschaltung von mehr als sechs aufeinanderfolgenden Stunden gezahlt wurden. Seit Inkrafttreten des Dekrets vom 5. Mai 2022 ist diese Entschädigung von Rechts wegen fällig (außer in Fällen höherer Gewalt), ohne dass der Endkunde einen Entschädigungsantrag an den Netzbetreiber, an den er angeschlossen ist, richten muss. Die Zahlen zeigen, dass diese Automatisierung des Verfahrens sehr effektiv ist. Der im Jahr 2024 ausgezahlte Betrag belief sich auf 349.650,59 EUR, während der in der Vergangenheit durchschnittlich ausgezahlte Betrag über alle VNB hinweg bei etwa 20.000 EUR lag.

Dies zeigt, dass **durch die automatische Zuerkennung der Ansprüche die Zahl der Nutznießer deutlich erhöht und die erforderlichen Verwaltungsschritte reduziert werden können.**

Zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts hat der SRME festgestellt, dass es sinnvoll wäre, die Berichterstattung zu Daten zu harmonisieren, die manchmal zwischen den Teilnehmern zu variieren scheint. Ein Austausch mit den Verteilnetzbetreibern wäre daher sinnvoll, um eine einheitliche und qualitativ hochwertige Methodik für die Berichterstattung zu gewährleisten. Diese Arbeiten werden 2026 durchgeführt.

Der SRME erinnert auch daran, dass Entschädigungsmechanismen den Vorteil haben, dass sie einen Mechanismus der objektiven Haftung schaffen, welcher es ermöglicht, den Kunden sofort nach Anerkennung des Schadens oder der Haftung zu entschädigen, ohne dabei den Begriff des Verschuldens zu unterstreichen. Sicherlich ermöglichen diese Mechanismen keine 100-prozentige Entschädigung des Verbrauchers, doch sie haben den Vorteil, dass sie eine schnelle und diskriminierungsfreie Entschädigung ermöglichen und in bestimmten Fällen eine Anerkennung der Haftung bewirken, die anschließend eine einfachere Rechtsdurchsetzung ermöglicht. Soweit möglich plädiert der SRME für eine Ausweitung dieser Art von Mechanismus auf andere Störungen sowie für eine Automatisierung auf Basis eines einzigen Verfahrens, das nach dem Vorbild der Entschädigungen für Unterbrechungen der Versorgung während mehr als sechs Stunden eingeführt wurde.

ERHÖHTE SICHTBARKEIT IM DIENSTE EINER ZENTRALEN ROLLE FÜR VERBRAUCHER UND AKTEURE VOR ORT

Zur Erinnerung: Der SRME hat zunächst Überlegungen zur Positionierung des Dienstes angestellt, um ihn bei den Akteuren vor Ort und den Verbrauchern besser bekannt zu machen und so **die Nichtinanspruchnahme von Rechten besser zu bekämpfen.**

Im Rahmen der Überlegungen zur Neugestaltung der Website des SRME erwies es sich als notwendig, die aktuelle Kundenerfahrung auf der gesamten Website der CWaPE einzuschätzen. Die Arbeiten in diesem Sinne mit einem externen Berater führten zu bestimmten Empfehlungen hinsichtlich der Struktur der neuen Website und der Anordnung zwischen den Unterseiten CWaPE und SRME. **Die Arbeiten für die neue Website finden 2025 statt.**

Das Jahr 2024 wurde dafür genutzt, **die visuelle Identität des SRME neu zu definieren** und so für die Integration in eine neue Web-Umgebung in der Zukunft bereit zu sein. In diesem Rahmen hat der SRME an seiner visuellen Identität gearbeitet und am 1. Januar 2025 eine neue visuelle Identität sowie ein neues Logo vorgestellt, mit denen er besser als eigenständige Dienststelle innerhalb der CWaPE zu erkennen ist. Dies bietet auch ein professionelleres und moderneres Image des Dienstes und sorgt gleichzeitig für eine bessere Wiedererkennbarkeit für alle Beteiligten. Das Format des Logos lässt sich an alle Formate anpassen, auch an mobile Geräte, die zu den von Verbrauchern am häufigsten genutzten Formaten gehören. Die Farben machen den Dienst zudem gut sichtbar.

Diese Arbeit ging einher mit der Überarbeitung der Broschüre des Dienstes in einer besser angepassten Sprache und der Entwicklung hochwertiger Werbemittel, um den Dienst besser bekannt zu machen. Diese werden bei den Auftritten des SRME auf verschiedenen Energiemessen, die von den ÖSHZ/Gemeinden organisiert werden, bei der Municipalia und anderen Präsentationen/Schulungen, die der SRME punktuell für Akteure vor Ort durchführt, verteilt. Das Hauptziel dieser Medien ist es, als Vermittler zwischen den ersten Linien und den Bürgern erkennbar und bekannt zu sein.

Diese Projekte spiegeln den Willen des SRME wider, seine Verwaltung zu modernisieren, sich besser bekannt zu machen, noch zugänglicher zu sein und effektiver gegen die Nichtinanspruchnahme von Rechten vorzugehen.

Der Dienst wird in den kommenden Jahren weiter darüber nachdenken, wie andere Werkzeuge, einschließlich künstlicher Intelligenz, den Zugang zu den gesuchten Informationen noch weiter verbessern könnten. Diese Dynamik zielt ebenfalls darauf ab, die in der ersten Reihe tätigen Akteure mit Werkzeugen

auszustatten, die richtig dimensioniert und bei der täglichen Begleitung der Bürger nützlich sind. Diese Dienste können daher als echte Schaltstellen des SRME fungieren, die sich dann nur mit besonders komplexen Fragen befassen müssen. Die Unterstützung der Fortführung dieses Projekts ist ein wichtiger Ansatzpunkt, um Verbraucherbeschwerden einzudämmen und den Bedarf an Personalressourcen langfristig einzudämmen zu können.

PERSONALWESEN UND DIGITALISIERUNG IM DIENSTE DER TEAMS

Der SRME führte seine Entwicklung im Bereich Digitales weiter, um den Alltag der Mitarbeiter zu erleichtern, den Zugang zu Informationen und schlussendlich die Bearbeitung von Dossiers zu vereinfachen und auch um administrativen Aufgaben und umständliche Eingaben möglichst zu beschränken. Die Teams haben derzeit jedoch einen Rückstand zu bewältigen, der sich aus den zahlreichen Beschwerden der letzten Jahre ergibt und den sie derzeit gleichzeitig mit den neu eingehenden Anträgen abarbeiten.

Darüber hinaus muss der SRME wie viele andere Organisationen trotz eines hohen Turnovers seiner Mitarbeiter die Kontinuität seiner Aufgaben gewährleisten. **Die schwankende Arbeitsbelastung der letzten Jahre und die Fluktuation des Personals stellen Herausforderungen für die Leitung eines Teams und die Kontinuität der Aufgaben dar.**

In diesem Kontext achtet der SRME besonders darauf, neue Fachkräfte zu finden und sie perfekt in das Team zu integrieren. Die Arbeiten zur Einrichtung eines Intranet-Tools für interne Schulungen wurden 2024 begonnen und werden 2025 fortgesetzt, um die Integration neuer Mitarbeiter zu vereinfachen.

In Zukunft sollten verbesserte Arbeitsprozesse und IT-Instrumente in Verbindung mit einer Stabilisierung oder sogar einem Rückgang der eingehenden Anträge es dem SRME ermöglichen, einen qualitativ hochwertigen Service innerhalb angemessener Fristen zu bieten, und zwar in einem Tempo, das für die Mitarbeiter auf lange Sicht besser zu bewältigen ist.

2025: IN RICHTUNG EINES RÜCKGANGS DER EINGEHENDEN ANTRÄGE

Zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichts lassen die Zahlen einen Rückgang der eingegangenen Beschwerden und Fragen erkennen. Bezuglich der Beschwerden hängt dieser Rückgang wahrscheinlich mit der Abnahme der Probleme im Zusammenhang mit MIG6 zusammen, doch es ist noch zu früh, um zu behaupten, dass der Energiemarkt wieder optimal funktioniert.

Der Rückgang der Fragen lässt sich sicherlich durch eine Verstärkung der ersten Anlaufstellen der Betreiber und eine weniger systematische Weiterleitung an unseren Dienst bei Überlastung sowie durch das Ende der Krise auch bei bestimmten ersten Anlaufstellen im Energiebereich erklären.

Parallel zu dieser neuen Wirklichkeit hat sich der SRME an das Kabinett der für Energie zuständigen Ministerin gewandt, um den Erlass der Wallonischen Regierung vom 6. Juni 2024 zur Abänderung des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie und der Erlasse der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Verpflichtungen öffentlichen Dienstes im Elektrizitäts- und Gasmarkt, der insbesondere eine individuelle Begründung für die Verlängerung der Bearbeitungsfrist für Beschwerden durch seine Dienststelle vorschreibt, anpassen zu lassen. Ohne eine solche Änderung wäre die Behörde gezwungen, bei jedem einzelnen Schlichtungsdossier, für das die Frist von 90 Tagen überschritten wird, eine individuelle Verwaltungsentscheidung zu treffen, was zu einer Überlastung der Behörde und einer Erschwerung des Verfahrens führen würde. In keinem Fall führt der SRME ein Schlichtungsverfahren ohne die jederzeitige Zustimmung des Beschwerdeführers durch. Die Überschreitung der Frist von 90 Tagen – die bis zum Inkrafttreten dieses Änderungserlasses am 15. November 2024 eine Frist darstellt – ist gerechtfertigt, wenn keine ausreichenden Elemente vorliegen, um die Schlichtung im Interesse des Beschwerdeführers abzuschließen. Gegenwärtig lassen sich die Folgen der Anwendung einer verbindlichen Frist von 90 Tagen für die Dossiers noch nicht abschätzen.

Die Entwicklung in den nächsten Monaten wird es ermöglichen, zu bestätigen, ob diese erhebliche beobachtete Tendenz anhält.

1. Allgemeines

1.1. 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

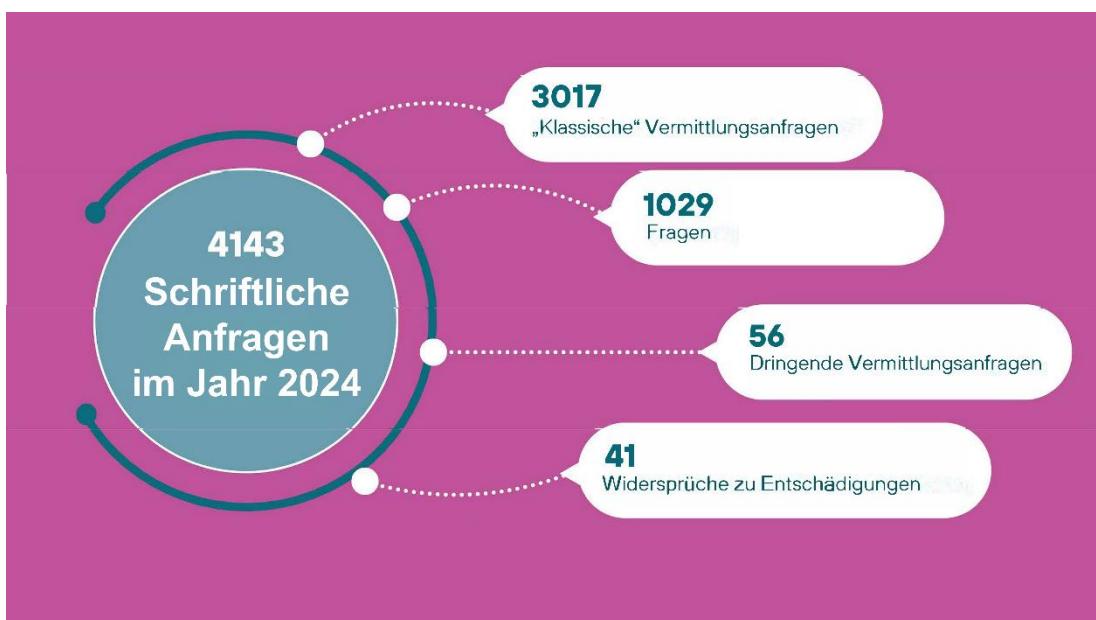


DIAGRAMM 1 – VERTEILUNG DER ANFRAGEN, DIE DER SRME 2024 ERHALTEN HAT

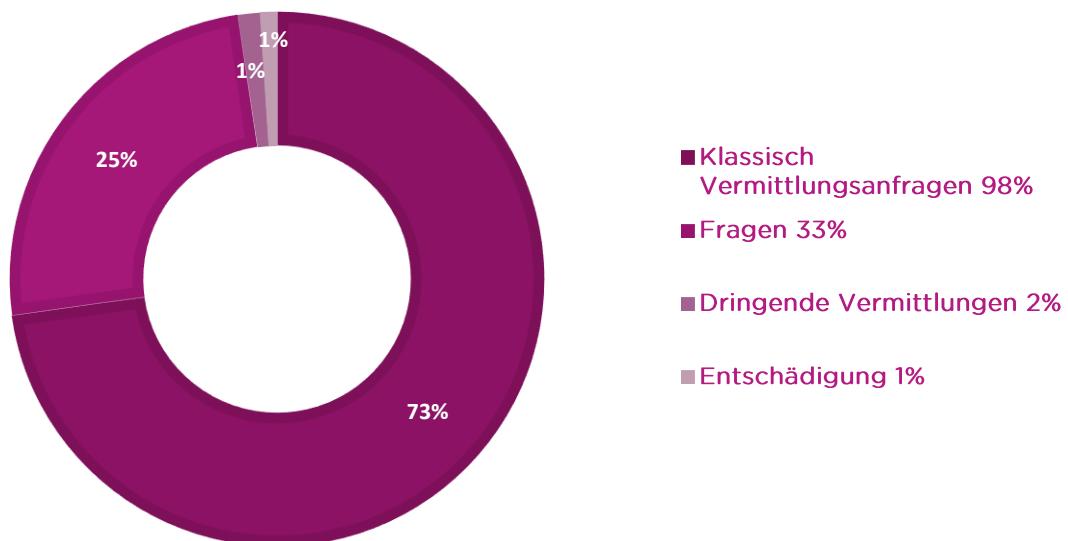
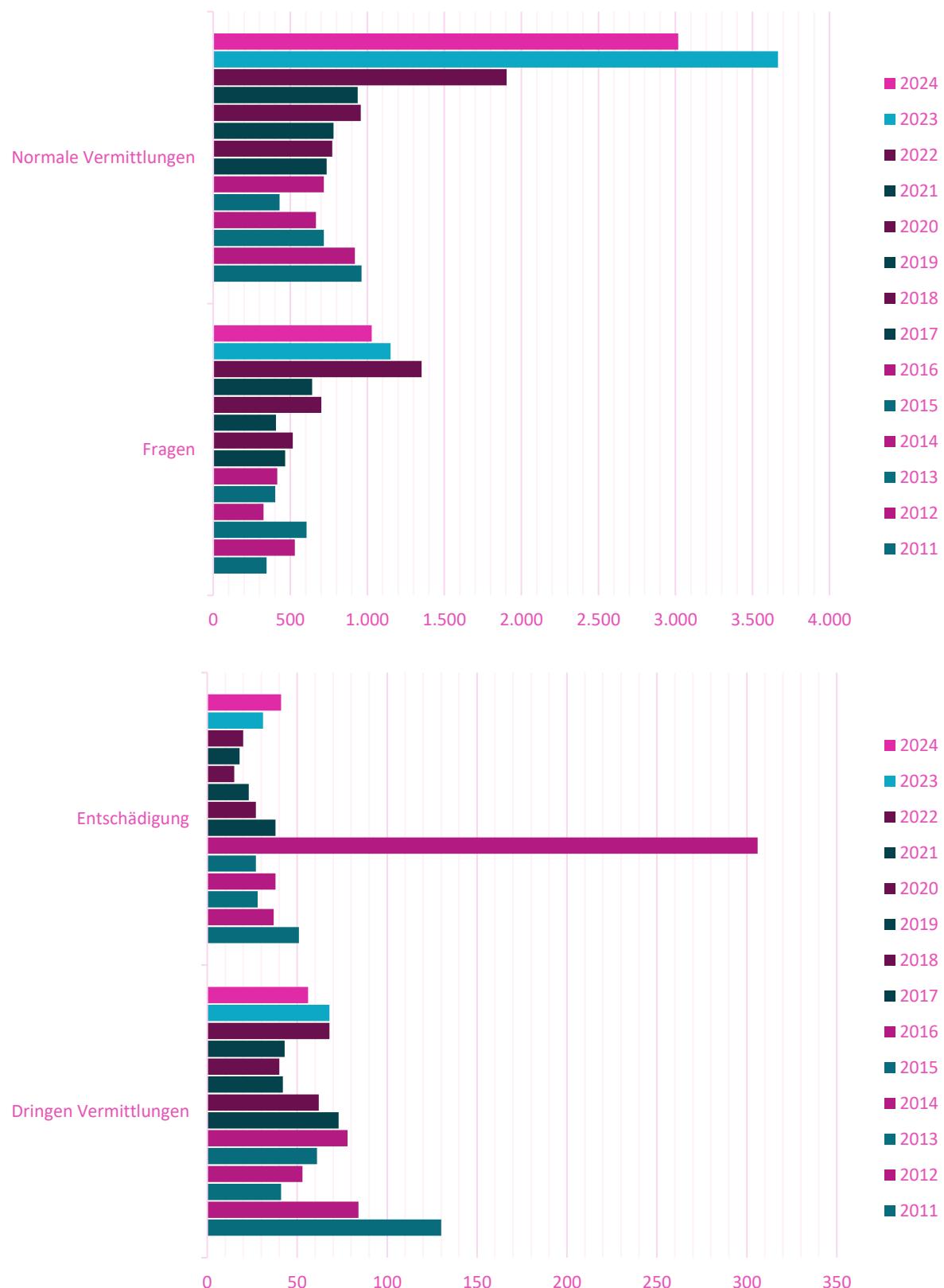


DIAGRAMM 2 – ENTWICKLUNG DER ARTEN VON ANFRAGEN, DIE SEIT 2011 BEIM SRME EINGEGANGEN SIND1



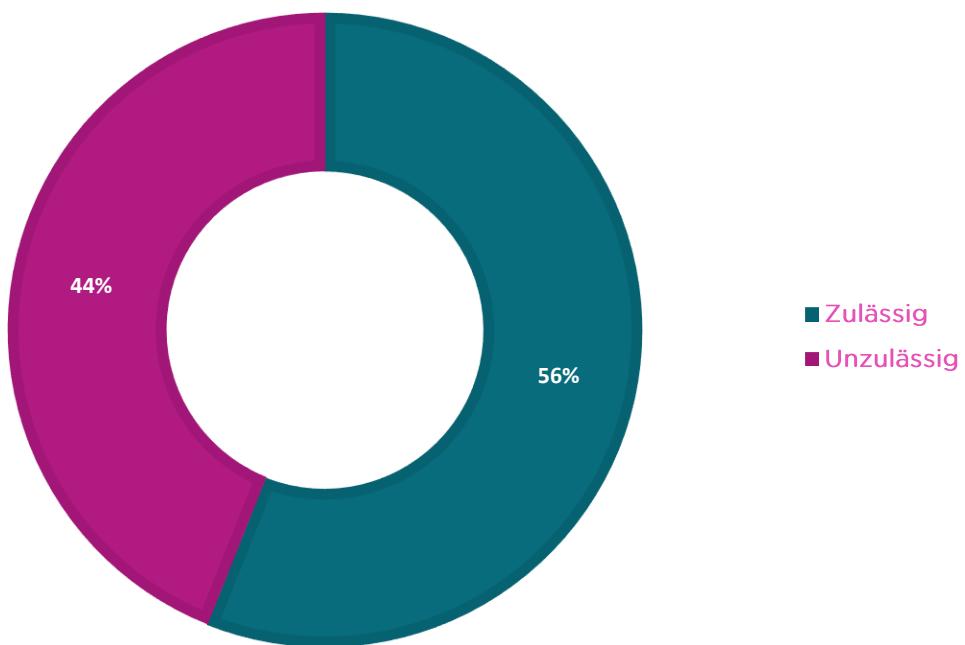
2. Mediation

3073 Anträge
auf Eröffnung
eines Dossiers

Die Gesamtzahl der 2024 beim SRME eingereichten Anfragen beläuft sich auf 3.073 Anträge auf Tätigwerden. Von der Gesamtzahl dieser Anfragen wurden 56 % für zulässig erklärt und waren Gegenstand einer oder mehrerer Anfragen an die von der Beschwerde betroffenen Akteure. Bei den anderen Anfragen, d. h. 44 % der Gesamtzahl, handelt es sich in der Regel um Beschwerden, die noch nicht zulässig waren (direkte Beilegung des Streitfalls mit dem betreffenden Akteur oder Verzicht auf Schritte durch die Beschwerdeführer), außerhalb der Zuständigkeit lagen oder die sich von Anfang an als unzulässig, unbegründet etc. erwiesen haben.

Bei diesen Anfragen, die nicht zu einem Schlichtungsverfahren geführt haben, konnten die Verbraucher dennoch Beratung und nützliche Informationen im vorliegenden Zusammenhang erhalten oder wurden an eine eher zuständige Stelle weitergeleitet. So wird eine Beschwerde, die für unzulässig oder unbegründet erklärt wurde, auch vom SRME übernommen, selbst wenn das Dossier nicht fortgesetzt wird.

DIAGRAMM 3 – ZULÄSSIGKEIT DER 2024 EINGEGANGENEN BESCHWERDEN



Des Weiteren wird die Beschwerde am Ende des Vermittlungsverfahrens durch den jeweiligen Sachbearbeitenden als begründet, teilweise begründet oder unbegründet eingestuft.

In diesem Kontext muss klargestellt werden, dass es sich bei den als nicht begründet erfassten Beschwerden um komplexe Situationen handeln kann, bei denen schlussendlich keine spezifischen Korrekturen nötig waren oder die keinen Verstoß bei einem betreffenden Akteur ans Licht gebracht haben, aber nichtsdestotrotz Nachforschungen und genaue Erklärungen verlangten, damit der Kunde die aufgetretene Situation uneingeschränkt verstehen und möglichst auch akzeptieren kann.

DIAGRAMM 4 – GRUNDLAGEN DER „KLASSISCHEN“ BESCHWERDEN

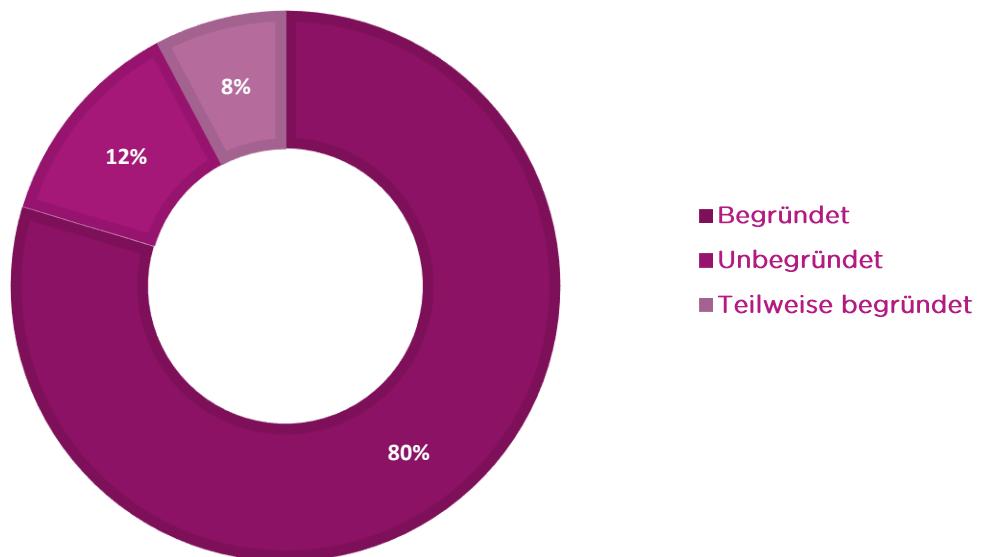
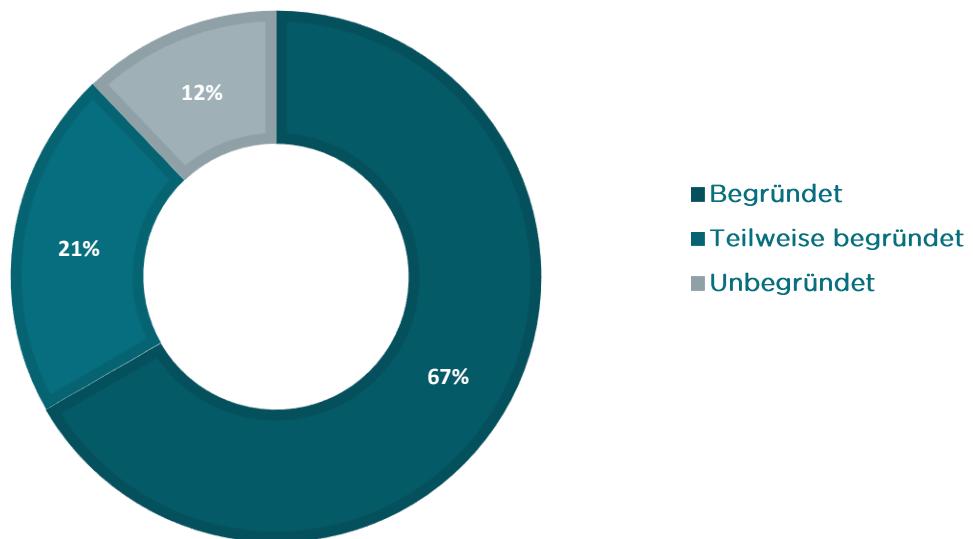


DIAGRAMM 5 – GRUNDLAGEN DER DRINGENDEN BESCHWERDEN



2.1. Beschwerdekategorien

Nach Bearbeitung einer Beschwerde oder einer Frage registriert der SRME nur eine einzige Hauptkategorie, obwohl sich ein Antrag häufig auf mehrere Themenbereiche bezieht. Die nachstehenden Diagramme veranschaulichen die Aufteilung der bearbeiteten Dossiers nach Kategorien. In einem zweiten Abschnitt werden einige Hauptkategorien von Beschwerden näher erläutert.

DIAGRAMM 6 – AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2024

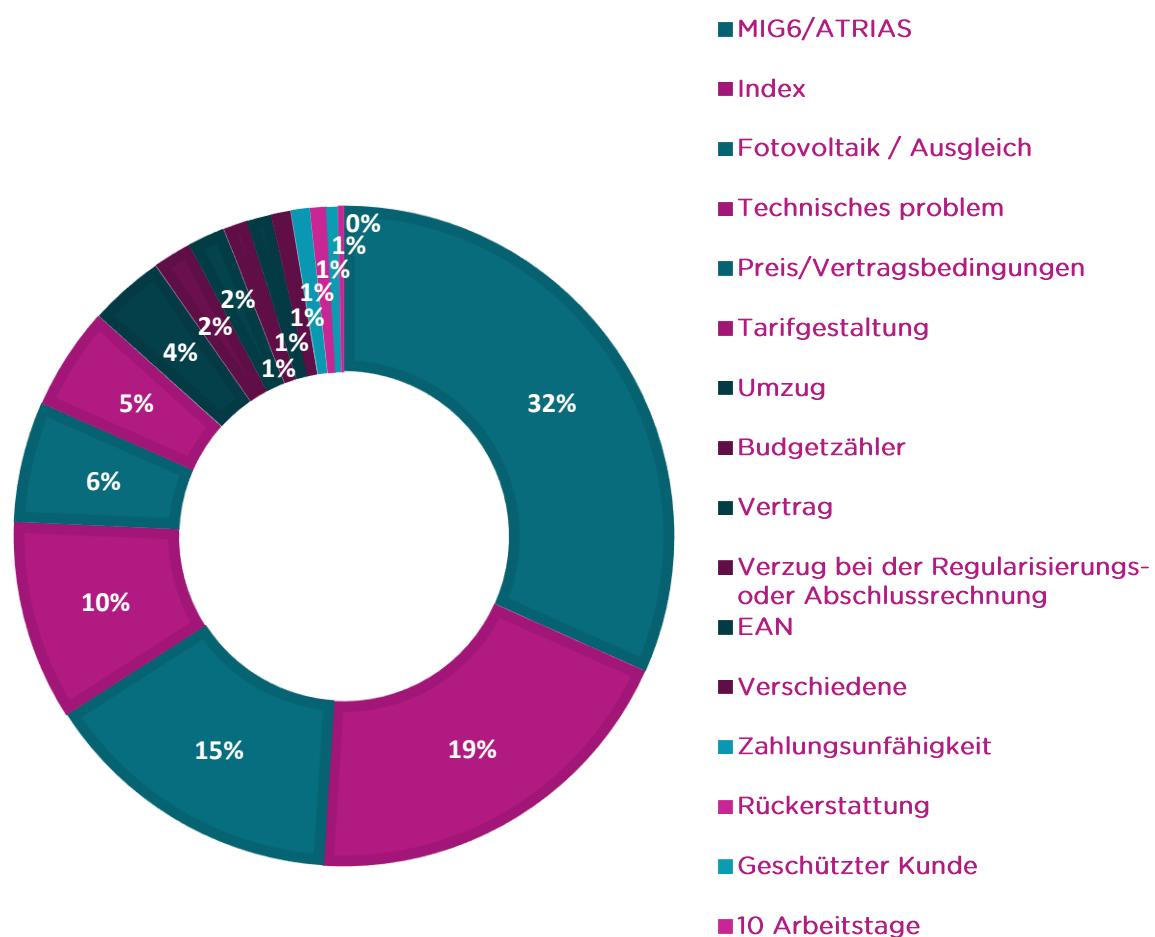
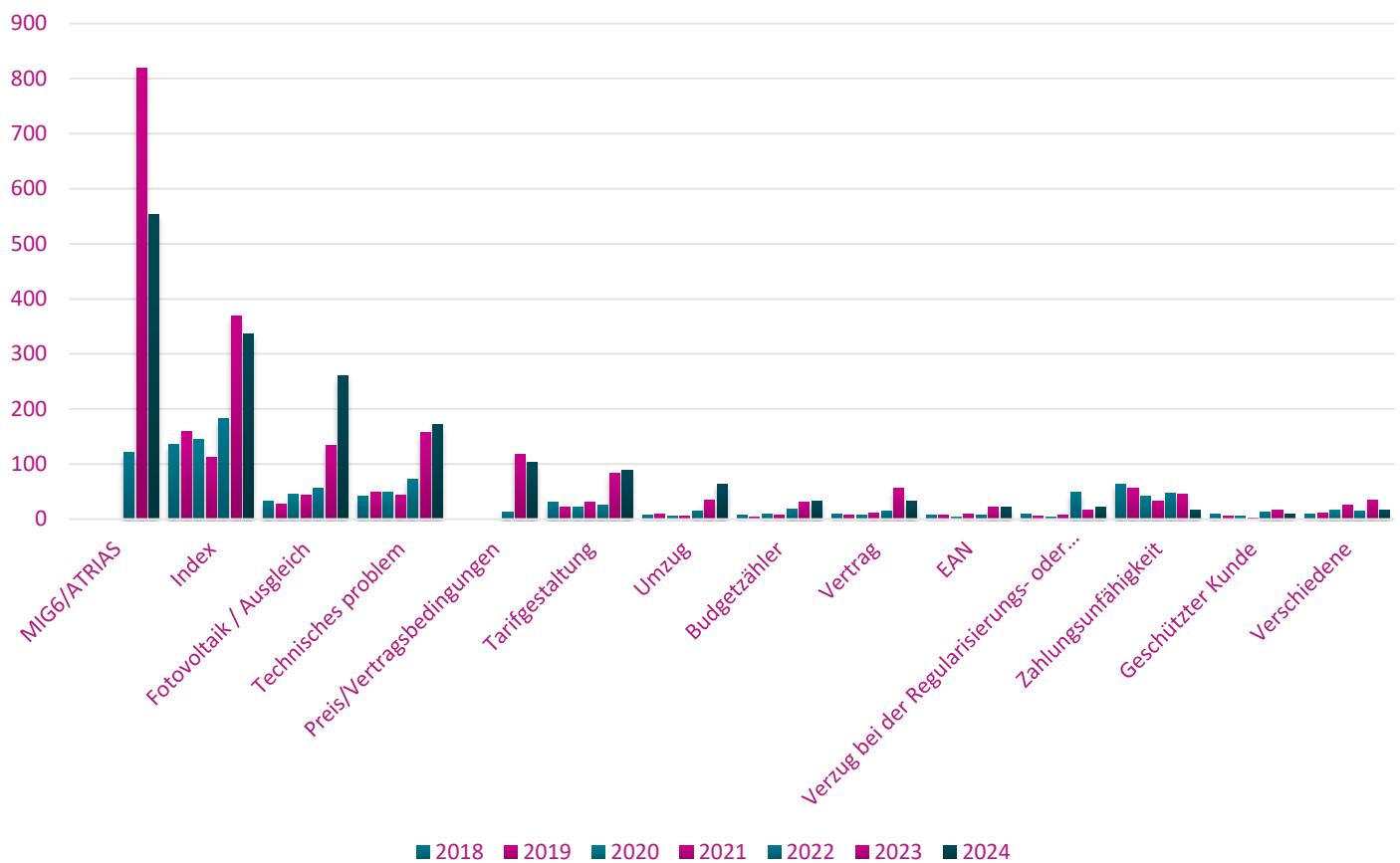


DIAGRAMM 7 – ENTWICKLUNG DER BESCHWERDEKATEGORIEN SEIT 2018



Von den am häufigsten auftretenden Beschwerden werden manchmal Unterkategorien erfasst, um einen genaueren Überblick über diese Probleme zu erhalten (siehe unten).

2.1.1. MIG 6 – ATRIAS

Im November 2021 haben die Verteilnetzbetreiber das sogenannte MIG6 (Market Implementation Guide) implementiert, das die neue Kommunikationssprache für den Nachrichtenaustausch zwischen VNB und Versorgern darstellt. Das MIG6 hat somit das MIG4 ersetzt.

Zur Umsetzung des MIG6 haben die VNB in einer gemeinsamen Tochtergesellschaft ATRIAS zusammen mit den Energieversorgern eine neue zentrale Datenaustauschplattform (das CMS von ATRIAS) aufgebaut. Diese neue Plattform hat verschiedenen Funktionsstörungen verursacht. So erhielt der SRME eine große Anzahl von Beschwerden betreffend Probleme bei der Übermittlung von Zählerständen, beim Wechsel des Versorgers, beim Nichterhalt der Jahresabrechnung oder der Abschlussrechnung, bei der Nichtanerkennung des *Prosumer*-Status oder bei Sorgen im Zusammenhang mit der Umstellung vom Doppeltarif auf den Einzeltarif. Einige dieser Beschwerden betreffen Probleme, die direkt in den Zuständigkeitsbereich des VNB einschließlich seiner Tochtergesellschaft ATRIAS fallen, andere fallen in den Zuständigkeitsbereich der Energieversorger, manchmal in den Zuständigkeitsbereich der beiden.

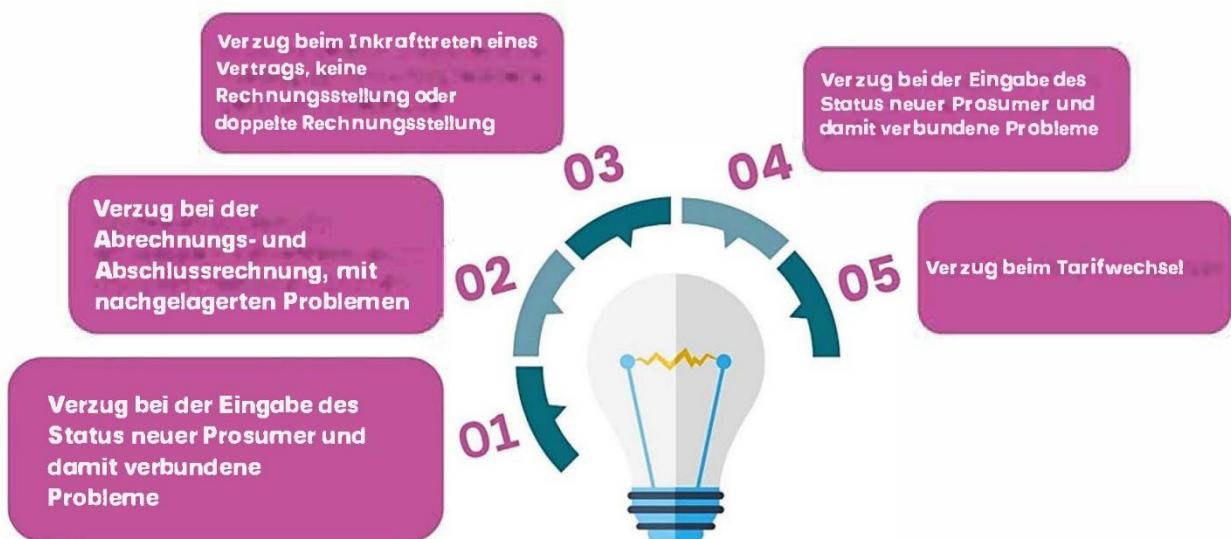
Die Auswirkungen auf den Energiemarkt und die damit verbundenen Beschwerden sind im Jahr 2022 angestiegen und machen sich bis heute bemerkbar.

Der SRME hat in diesem Rahmen die VNB direkt angeschrieben, um sie auf die zunehmende Zunahme der bei ihm eingehenden Beschwerden aufmerksam zu machen, und konnte sich mit den VNB über die Betreuung der von diesen Blockaden betroffenen Kunden austauschen (Verstärkung der Grunddienstleistung, Übernahme der Dossiers, Notwendigkeit, Kanäle für einen schnellen Informationsaustausch vorzusehen etc.). So hat der SRME ab 2023 die sogenannte „ATRIAS“-Massenbearbeitung entwickelt, wobei er Beschwerdepakete mit den betroffenen VNB und Versorgern teilt und so eine schnellstmögliche Lösung im Interesse der Netznutzer ermöglicht. Trotz seiner Bemühungen ist der SRME manchmal völlig machtlos gegenüber IT-Blockaden, durch die es weder dem VNB, noch seiner Tochtergesellschaft, noch dem Versorger möglich wäre, auf einen betroffenen EAN einzuwirken.

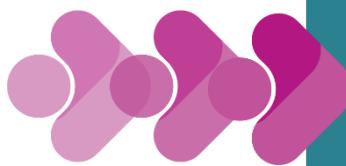
Parallel zu seinen Maßnahmen wandte sich der SRME im Rahmen seiner Regulierungsaufgaben an die CWaPE, um eine starke Unterstützung bei diesen Problemen zu erhalten. Die CWaPE hat mehrere Maßnahmen ergriffen, insbesondere durch den Schriftverkehr und Treffen mit den Marktakteuren und VNB, die Einrichtung einer *Ad-hoc-Gruppe* zur Überwachung von ATRIAS, die Abfassung gemeinsamer Schreiben der Regulierungsbehörden an die VNB etc. Der SRME war an diesen Arbeiten maßgeblich beteiligt.

Konkret sind die folgenden Probleme am häufigsten zu beobachten:

Probleme mit dem MIG6 Die am häufigsten anzutreffenden Probleme



Im Jahr 2024 verzeichnete der SRME rund 553 diesbezügliche Fälle, also fast ein Drittel der zulässigen Beschwerden. Es ist auch möglich, dass einige Beschwerden unter einer anderen Kategorie behandelt wurden, wie z.B. ein Zählerstandproblem oder eine verspätete Rechnungsstellung, falls zum Zeitpunkt der Berücksichtigung der Beschwerde nicht ohne weiteres ersichtlich war, dass diese auf eine Fehlfunktion zurückzuführen war, die sich aus der Umsetzung des MIG6 und der Nutzung der neuen CMS-Plattform von ATRIAS ergab.



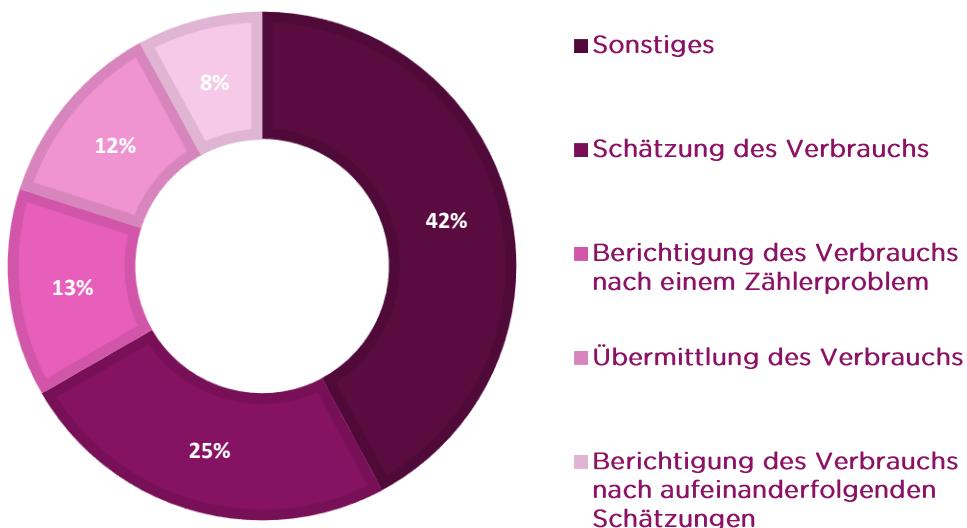
**Im Jahr 2024 verzeichnete der SRME
rund 553 Fälle in Verbindung mit MIG 6
– ATRIAS, also fast ein Drittel der
Beschwerden.**

2.1.2. Zählerstände

Probleme mit dem Zählerstand machen den zweitgrößten Teil der Beschwerden aus, die vom SRME bearbeitet werden. Dossiers im Zusammenhang mit Fotovoltaik machen knapp 20 % der vom SRME untersuchten Beschwerden aus und betreffen regelmäßig Widersprüche gegen Zählerständen (Ausgleichsprinzip).

Im Jahr 2023 war ein deutlicher Anstieg dieser Art von Beschwerden zu beobachten, was zum Teil durch die ATRIAS/MIG6-Störungen und die mögliche Nichtberücksichtigung aller „ATRIAS“-Beschwerden in der genannten Kategorie erklärt werden kann. Die neue Beschwerdekategorie mit der Bezeichnung MIG6/ATRIAS (vgl. 2.1.1 MIG6/ATRIAS) umfasst auch Probleme mit Zählerständen, insbesondere Verzögerungen bei der Datenverarbeitung und -übermittlung oder auch Registerprobleme.

DIAGRAMM 8 – VERTEILUNG VON BESCHWERDEN BETREFFEND ZÄHLERSTÄNDE



Verzug bei der Rechnungsstellung

In der wallonischen Energiegesetzgebung ist unter anderem vorgesehen, dass den Verbrauchern mindestens einmal pro Jahr eine Abrechnung zugestellt werden muss und dass bei Kündigung des Versorgungsvertrags eine Abschlussrechnung erstellt werden muss.

Außerdem müssen diese Abschlussrechnungen und Abrechnungen innerhalb von sechs Wochen bzw. 60 Tagen nach der Übermittlung der Daten aus der Zählerablesung durch den Netzbetreiber an den Versorger erstellt werden.

Im Jahr 2024 wurde nur 1 % der Beschwerden unter dieser eigenständigen Kategorie registriert. Diese Zahlen sind jedoch verzerrt, da viele dieser Beschwerden auch in der Kategorie MIG6/ATRIAS zu finden sind, weil die verspätete Ausstellung von Rechnungen einen großen Teil der MIG6/ATRIAS-Beschwerden ausmacht. Erst wenn der Markt wieder normal funktioniert, kann diese Kategorie als echter Indikator für das korrekte Funktionieren des Marktes dienen.

2.1.3. Technik

Technische Probleme sind ein wichtiger Grund für Beschwerden beim SRME; sie machen 10 % der im Jahr 2024 bearbeiteten Beschwerden aus. Bei diesen Beschwerden handelt es sich im Allgemeinen um Probleme mit dem Anschluss/Zähler, sogar zunehmend um neue Beschwerden im Zusammenhang mit Smart Metern, Verzögerungen beim Netzanschluss sowie Probleme mit der Versorgungsqualität. Es wurden auch viele Fragen gestellt, die sich auf die Technik bezogen (88 Fragen/16 %).

So stellt der SRME beispielsweise häufig fest, dass der Empfänger, der bei den mechanischen Doppeltarifzählern den Wechsel von einem Tarif zum anderen ermöglicht, defekt ist. Der SRME achtet ebenfalls auf die Einhaltung der Anschlussverfahren und versäumt nicht, den Zusammenhang mit dem in diesem Zusammenhang vorgesehenen Entschädigungsfall herzustellen (vgl. 4.2.4 *Nichteinhaltung der Anschlussfrist* und 3.4 *Widerspruchsfälle zu Entschädigungen*, weiter unten).

Weitere Beschwerden, auf die in Abschnitt 2.1.5.

Fotovoltaikanlagen verwiesen wird, kommen zu diesen technischen Problemen hinzu, nämlich die von immer mehr Prosumern eingereichten Beschwerden, die sich über ungewollte Ausfälle ihrer Wechselrichter beschweren (zu hohe Netzspannung während der sonnigsten Stunden oder der Einsatz eines Stromaggregats durch den VNB während einer Sommerperiode, die von den Prosumern als ungewöhnlich lang empfunden wird), wodurch ihnen verschiedene finanzielle Schäden entstehen.

Diese Problemfälle sind im Allgemeinen Gegenstand einer Beobachtung und einer engen Zusammenarbeit mit der technischen Direktion der CWaPE.

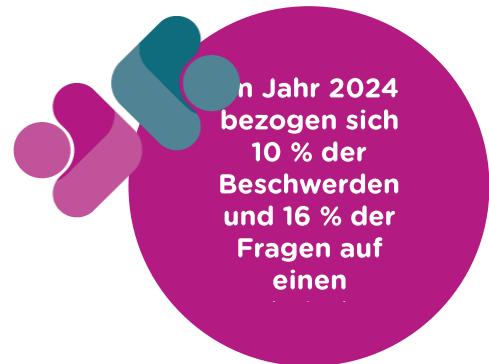
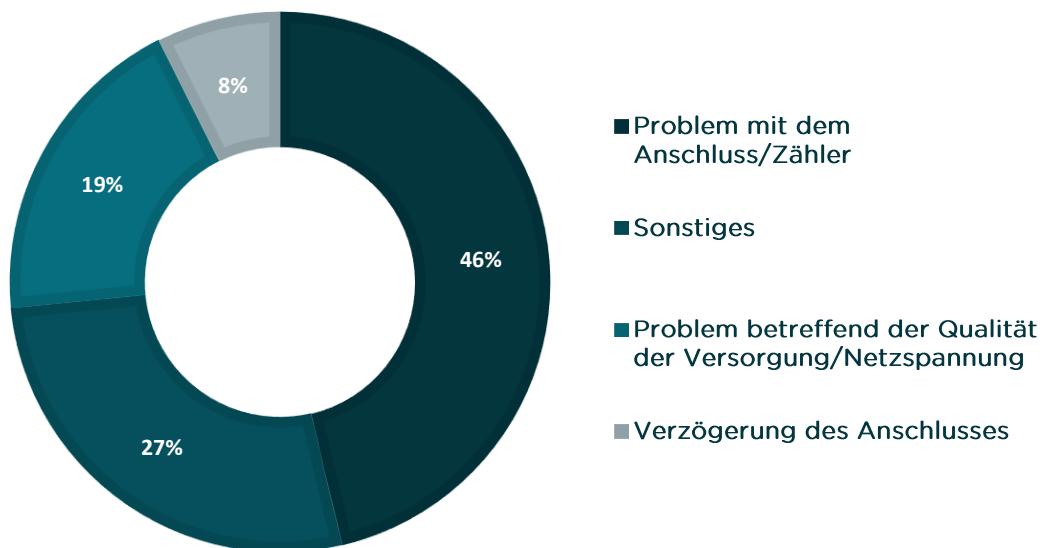


DIAGRAMM 9 – AUFTEILUNG TECHNISCHER PROBLEME



2.1.4. Fotovoltaik

Dieser Themenbereich betrifft im Wesentlichen Schwierigkeiten von Eigenerzeugern, die über eine an das Verteilnetz angeschlossene Einheit zur Erzeugung grüner Energie mit einer Leistung von bis zu 10 kVA verfügen, und zwar Probleme mit dem Ausgleichsprinzip und Wechselrichterabschaltungen.

Zur Erinnerung: Beim Ausgleich geht es darum, dass der Verbraucher von seinem Verbrauch während eines bestimmten Zeitraums die im selben Zeitraum ins Netz eingespeiste Energie in Abzug bringen kann, auch wenn Verbrauch und Einspeisung zu unterschiedlichen Zeitpunkten erfolgt sind. Beim Ausgleich 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. Der Ausgleich zwischen den aus dem Netz entnommenen und den darin eingespeisten Strommengen wird bis zum 31. Dezember 2030 für Eigenerzeuger 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 worden ist.

Im Jahr 2024 stellen diese Fälle im Zusammenhang mit Fotovoltaikanlagen etwa 15 % der bearbeiteten Vermittlungsfälle aus. Außerdem ist anzumerken, dass der SRME ebenfalls mindestens 97 Fragen zu diesem Thema beantwortet hat (18 % der Fragen). Dies lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass einige der eingereichten Beschwerden direkt in Form von Fragen behandelt werden können, soweit der SRME sofort feststellen kann, dass keine Unregelmäßigkeiten im Dossier vorhanden sind und die Beschwerde daher unbegründet ist. Der SRME legt jedoch großen Wert darauf, den Beschwerdeführer korrekt zu informieren. Sobald er feststellt, dass die Situation vor allem darauf zurückzuführen ist, dass der Beschwerdeführer/Eigenerzeuger das Ausgleichssystem nicht kennt (oftmals aufgrund von Zählerablesungen, die außerhalb des jährlichen Ablesungszeitraums bei einem Vertrags- oder Versorgerwechsel durchgeführt werden, was zu einer Aufteilung der Rechnungsstellung führt), stellt der SRME alle notwendigen Informationen bereit, damit der Beschwerdeführer seine Situation verstehen und ähnliche Schwierigkeiten künftig vermeiden kann.

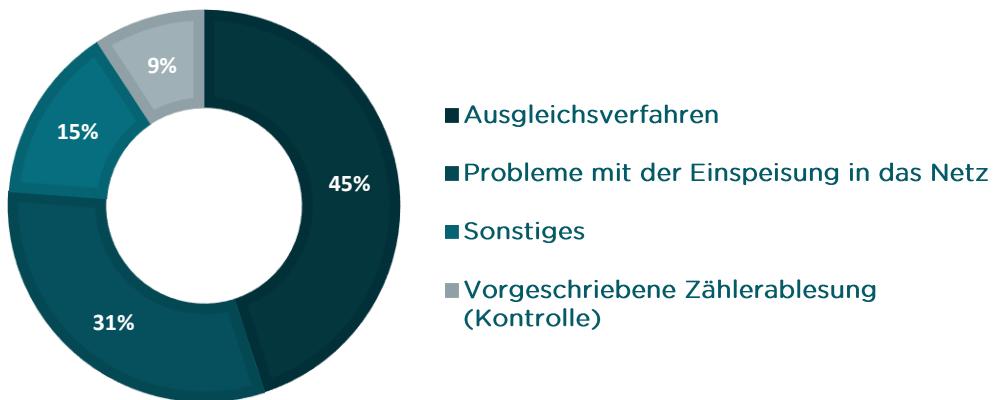
Der SRME weist darauf hin, wie wichtig es für den Öffentlichen Dienst der Wallonie ist, kontinuierlich über den Mechanismus des Ausgleichs und dessen Modalitäten zu informieren, vor allem angesichts der angekündigten Entwicklung komplexerer Produkte auf dem Markt, da der Ausgleich in dessen Zuständigkeitsbereich fällt.



Im Jahr 2024 stellen diese Fälle im Zusammenhang mit Fotovoltaikanlagen etwa 15 % der bearbeiteten Vermittlungsfälle aus. Der SRME beantwortete mindestens 97 Fragen zu diesem Thema (18 % der Fragen).

Was die Probleme bei der Netzeinspeisung betrifft, so beklagen immer mehr *Prosumer*, wie weiter oben festgestellt, ungewollte Abschaltungen ihrer Wechselrichter (zu hohe Spannung im Netz während der sonnigsten Stunden oder auch der Einsatz eines Stromaggregats durch den VNB während einer Sommerperiode, die von den *Prosumern* als ungewöhnlich lang empfunden wird), was ihnen verschiedene finanzielle Schäden verursacht. Der SRME vergewissert sich, dass der VNB dem VNN die Kontrolle der Netzspannung anbietet und dass sein Fall angemessen weiterverfolgt wird. Allgemein ist zu betonen, dass der SRME ohne einen Entschädigungsmechanismus, der den VNB zur kurzfristigen Einrichtung einer Lösung veranlasst, nicht in der Lage ist, kurzfristig eine Lösung für die Anfragen von *Prosumern* im Falle von ungewollten Wechselrichterabschaltungen zu finden.

DIAGRAMM 10 – AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH FOTOVOLTAIK



2.1.5. Nichtzahlung

Im Jahr 2024 machte die Einhaltung des im Falle der Nichtzahlung angewandten Verfahrens etwa 1 % der bearbeiteten Beschwerden aus.

Historisch gesehen war dies die zweithäufigste Beschwerdekategorie, mit der sich der SRME befasste. Dieser drastische Rückgang der Zahl der bearbeiteten Beschwerden in dieser Kategorie ist insbesondere im Hinblick auf die Haushaltskunden höchstwahrscheinlich auf das Inkrafttreten des sogenannten „Friedensrichter“-Dekrets Anfang 2023 zurückzuführen.



Im Laufe des Jahres 2024 tauchten weitere damit zusammenhängende Probleme auf, wie Beschwerden wegen des *End of contract*, d. h. wegen der vorzeitigen Beendigung eines Vertrags durch einen Versorger. Wie im Sonderjahresbericht für das Jahr 2024 „Verpflichtungen öffentlichen Dienstes“ ausführlich beschrieben, wurde beobachtet, dass sich mehrere Versorger für eine vorzeitige Beendigung von Energieverträgen entschieden haben, anstatt das „Friedensrichter“-Verfahren zu aktivieren. Konkret führt dies beim SRME zu dringenden Anfragen wegen einer drohenden Stromabschaltung, da dem Beschwerdeführer manchmal nicht bewusst war, dass er unbedingt einen neuen Energievertrag abschließen muss, um eine solche Situation zu vermeiden. Der SRME begleitet diese Beschwerdeführer daher, um sicherzustellen, dass sie die richtigen Schritte unternehmen.

2.1.6. Kosten des Verteilnetzes

Der Anteil der Beschwerden in diesem Bereich beläuft sich auf 5 % der im Jahr 2024 bearbeiteten Beschwerden. Bei den Fragen ist der Anteil deutlich signifikanter (ca. 163 Fragen bzw. 30 %).

Was die Beschwerden betrifft, so wurden viele in der Unterkategorie „Sonstiges“ registriert, was eine große Vielfalt an Fällen und Problemen widerspiegelt. Es ist daher nicht einfach, daraus Lehren zu ziehen.

Bei den beim SRME eingegangenen Fragen hebt sich die Anwendung des *Prosumer-Tarifs* und dessen Modalitäten deutlich von den anderen Unterkategorien ab, in geringerem Maße auch die periodischen Tarife. Nicht-periodische Tarife sind nach wie vor ein wichtiges Thema und erfordern häufig eine umfassende Erklärung durch den SRME, um sicherzustellen, dass sie verstanden werden, sowie eine Überprüfung des angewandten Tarifs.

DIAGRAMM 11 – AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN BEZÜGLICH DER KOSTEN/TARIFE DES VERTEILNETZES

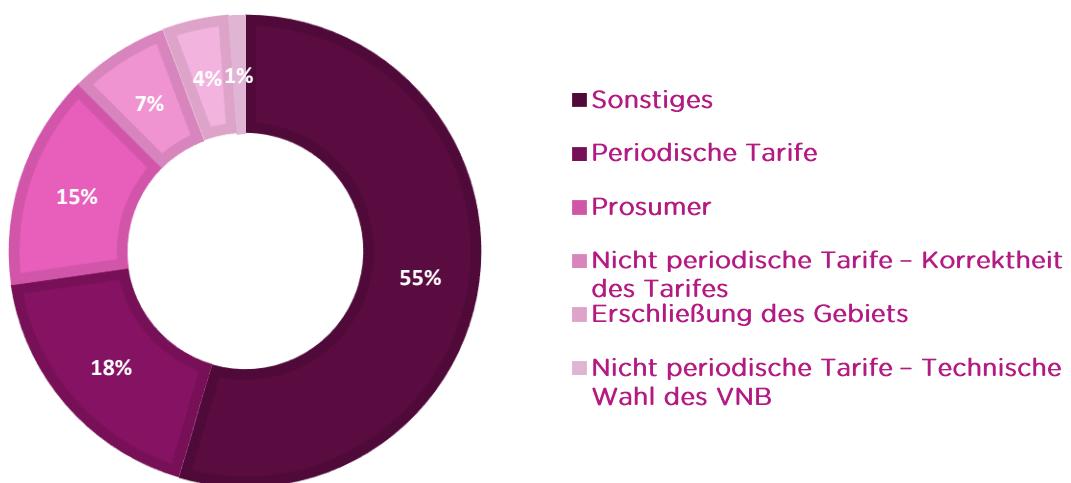
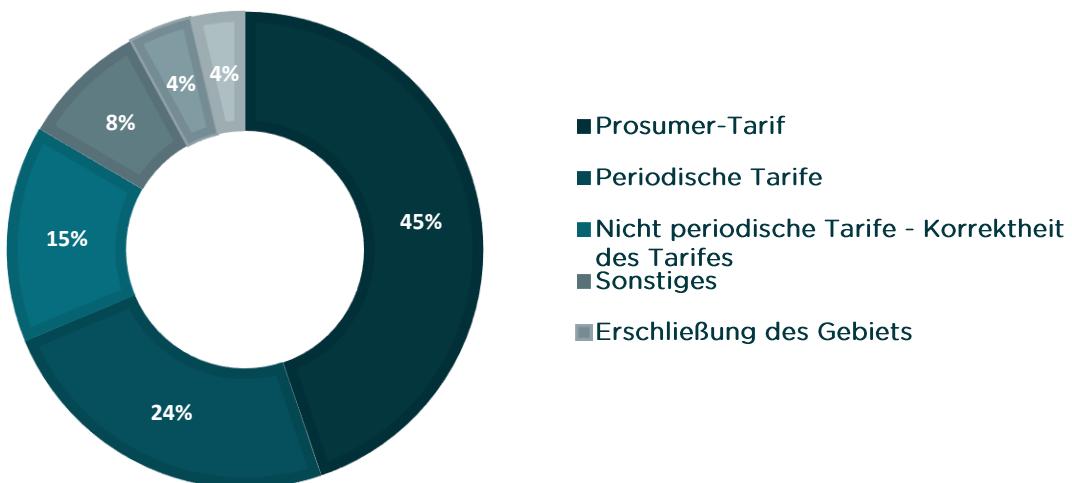


DIAGRAMM 12 – AUFTEILUNG DER ANFRAGEN BEZÜGLICH DER KOSTEN/TARIFE DES VERTEILNETZES



2.1.7. Sonstiges

Wie aus Abbildung 6 – Verteilung der Beschwerden nach Kategorien 2024 hervorgeht, werden zahlreiche weitere Beschwerdekategorien in geringerem Umfang ebenfalls angeführt und nicht systematisch im Jahresbericht des SRME detailliert dargestellt.

Unter diesen sonstigen Kategorien können folgende genannt werden: Probleme mit Zählern mit Vorauszahlungsfunktion, mit dem Status als geschützter Kunde/Sozialtarif, Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Versorgungsverträgen oder auch mit einem Betrugsverfahren.

Bezüglich problematischer Umzüge wäre es wünschenswert, das Dokument der Energieübernahme als Anhang zum Mietvertrag verbindlich vorzuschreiben, um Streitigkeiten aufgrund von unterschiedlichen Zählerständen und die Abrechnung von Verbrauchswerten vor dem Einzug einer Person zu vermeiden. In diesem Zusammenhang hat die CWaPE vor allem auf der Grundlage der Rückmeldungen des SRME Anpassungen der Technischen Regelung für die Elektrizitätsverteilung vorgeschlagen, die zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts Gegenstand einer öffentlichen Konsultation sind.

Unter diesen sonstigen Beschwerdekategorien ist es interessant festzustellen, dass seit 2023 und infolge der Energiepreiskrise die Beschwerden über Preise/Vertragsbedingungen stark angestiegen sind (etwa 103 Fälle und 6 % der Gesamtzahl). 2024 nahmen auch problematische Umzüge einen größeren Anteil als üblich ein (64 Fälle – 4 %).

2.2. 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.

Seit diesem Jahr wurden die Geschäftsbereiche von ORES zu einem einzigen Verteilnetzbetreiber zusammengefasst, um die Tarife zu vereinheitlichen sowie auch im Rahmen einer allgemeinen Tendenz zur administrativen Vereinfachung.

DIAGRAMM 13 – PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VNB

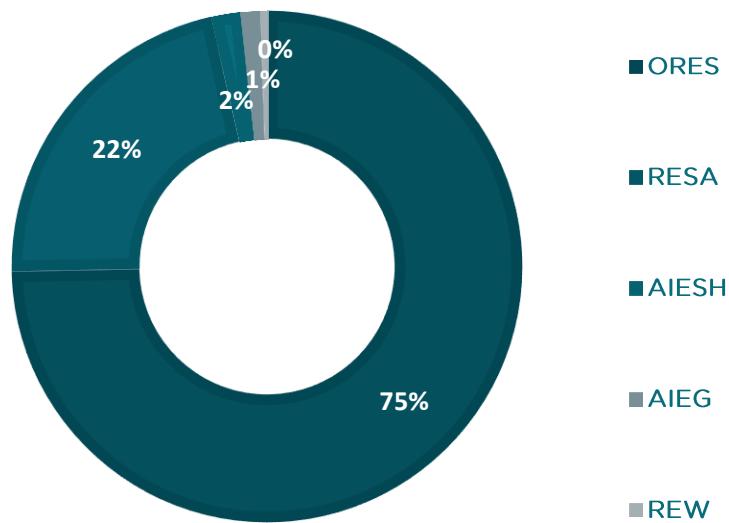
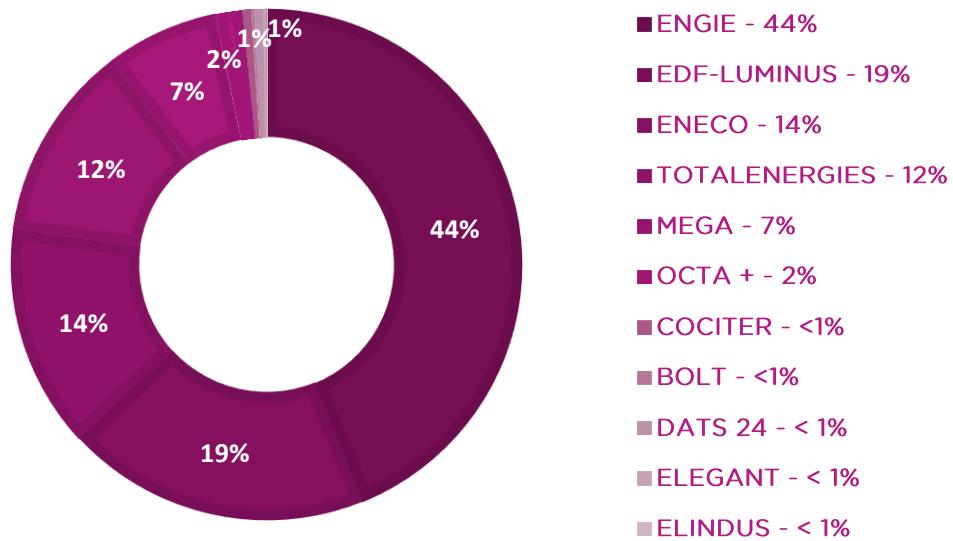


DIAGRAMM 14 – PROZENTSATZ DER BESCHWERDEN JE VERSORGER



3. Fragen

Im Jahr 2024 bezogen sich die am häufigsten gestellten schriftlichen Fragen auf folgende Kategorien:

- Kosten des Verteilnetzes,
- Photovoltaik,
- Technik/Netzwerke,
- Verträge/Vertragsbedingungen, Preise und Tarifsimulationen etc.
- Status als geschützter Kunde/Sozialtarif,
- Verschiedenes.

Manchmal werden auch Unterkategorien in der Fragenverwaltung erfasst, um einen genaueren Einblick in diese Themen zu erhalten. Daraus ergibt sich: Die ersten drei oben aufgelisteten Kategorien betrafen mehrheitlich das Ausgleichsprinzip, den *Prosumer-Tarif*, die periodischen Tarife (auf den Energierechnungen angegebene Netzkosten) sowie Smart Meter.

Die wichtigsten Themenbereiche erklären sich vor allem durch die Tatsache, dass die *Prosumer* eine Gruppe von Netznutzern darstellen, bei denen die CWaPE und der SRME immer gut bekannt sind. Diese Zielgruppe zögert daher nicht, sich an den SRME zu wenden, um Antworten auf ihre Fragen zu erhalten. Dies lässt sich auch dadurch erklären, dass andere Einrichtungen dieses Profil für diesen Themenbereich, der nach wie vor stark mit den Kompetenzen der CWaPE verbunden ist, eher an den SRME weiterleiten. Die Preiskrise und das Ende des Ausgleichs für neue Anlagen seit Ende 2023 sind ebenfalls Faktoren, die zu einem Anstieg neuer Prosumer geführt haben, die sich Fragen zu Themen wie Regeln für den Ausgleich, Prosumer-Tarif etc. gestellt haben. Die Schwerpunkte haben sich in den letzten Jahren auch für die Prosumer verändert (Ende des Ausgleichs, vermehrtes Aufkommen der Wechselrichterabschaltung, Einführung von Prosumer-Zuschlägen durch einige Energieversorger, Anwendung des Prosumer-Tarifs etc.), was zu mehr Fragen geführt hat.

Zudem beobachtet der SRME einen Anstieg der Anfragen von allen anderen Verbrauchergruppen, die insbesondere seit der Energiepreiskrise aktiver auftreten, aufmerksamer auf ihre Strom- oder Gasrechnung achten und Rat in Bezug auf soziale Maßnahmen, das Verständnis ihrer Rechnung und die Funktionsweise des Marktes suchen. Viele Fragen bezogen sich auch auf Energieverträge und insbesondere auf Verträge mit variablen Preisen, die 2023 häufiger angeboten wurden. Der SRME nimmt in diesem Rahmen seine Aufgabe der allgemeinen Information über Strom und Gas voll wahr und achtet auch darauf, die FAQ (häufig gestellte Fragen) auf seiner Website zu aktualisieren und anzubieten, um auf die Sorgen der Bürger einzugehen oder auch um den Kunden zum Tarifvergleichsrechner hinzuführen.

DIAGRAMM 15 – AUFTEILUNG DER FRAGEN NACH KATEGORIEN IM JAHR 2024

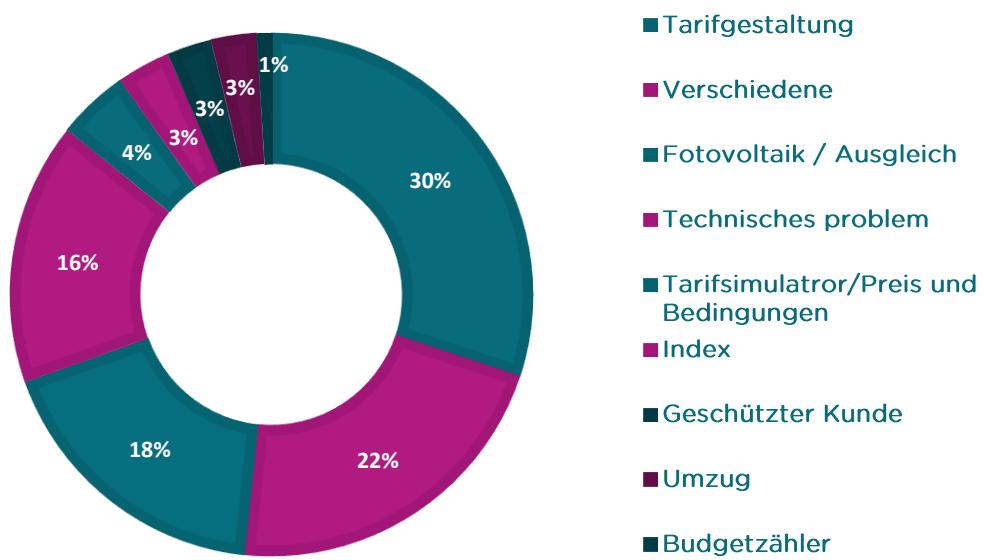
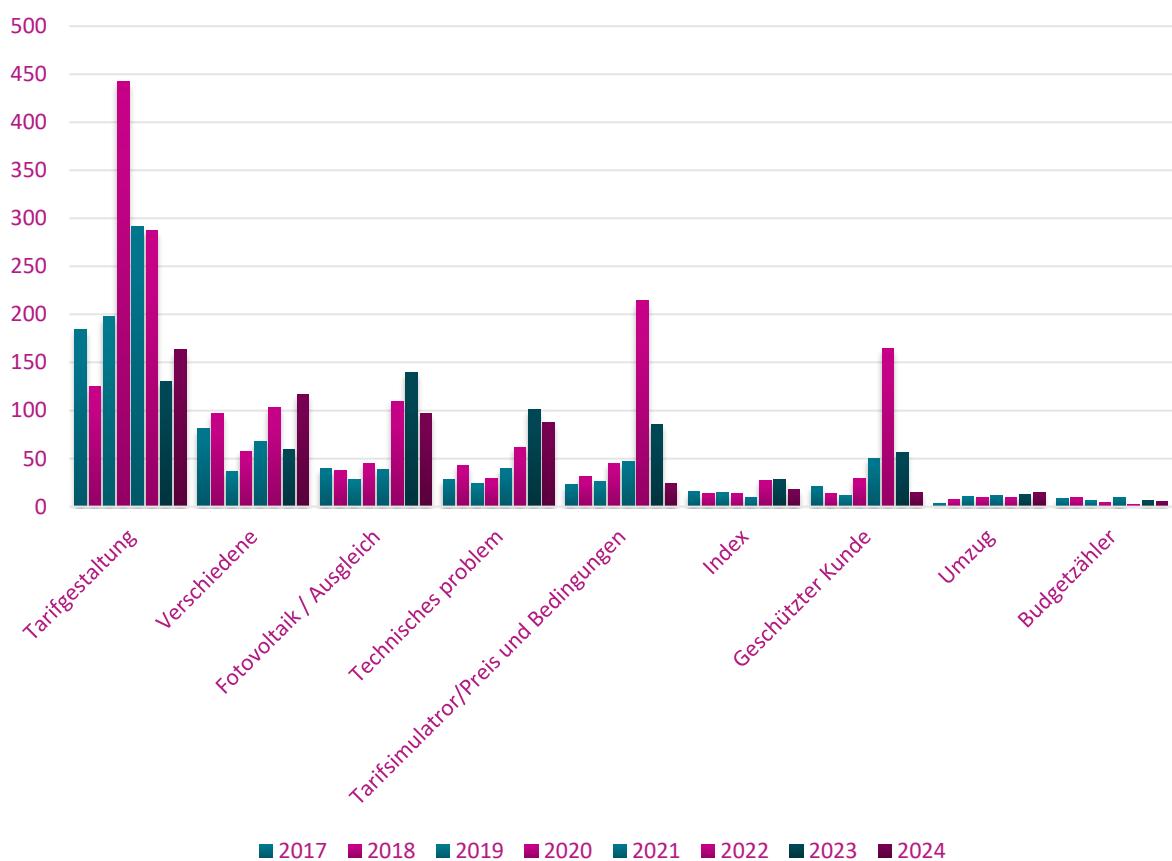


DIAGRAMM 16 – ENTWICKLUNG DER WICHTIGSTEN KATEGORIEN SCHRIFTLICHER FRAGEN SEIT 2017



4. Entschädigungen

4.1. Einleitung

Seit 2008 sind im Strom- und im Gasdekret mehrere (zumeist pauschale) Entschädigungsverfahren vorgesehen, mit denen die wallonischen Kunden schneller entschädigt werden sollen, als dies bei gemeinrechtlichen Verfahren der Fall wäre, wenn diese Kunden mit Problemen konfrontiert sind, die auf ihren Netzbetreiber oder Versorger zurückzuführen sind. Diese Entschädigungsmechanismen tragen zu einer beschleunigten Entschädigung bestimmter Kunden bei, erleichtern den Erhalt einer Entschädigung in bestimmten Fällen (oder verhindern sogar, dass der betreffende Akteur sich seiner Verantwortung entzieht) und ermöglichen im Konfliktfall im Hinblick auf die Abgabe einer Stellungnahme oder die Formulierung einer zwingenden Entscheidung den Rückgriff auf einen außergerichtlichen Weg: den SRME.

Die in diesem Bericht vorgesehenen und genannten Zahlen sind Gegenstand einer jährlichen Indexierung¹.

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 2024 auf 1.626.131,57 EUR belief. Beim Gas zahlte lediglich ORES 7.207,77 EUR aus, allerdings im Rahmen unmittelbarer Sach- und/oder Personenschäden (ausgenommen Bestimmungen der Dekrete).

Die Energieversorger haben ebenfalls insgesamt 6.863,13 EUR an Entschädigungen an ihre Kunden ausgezahlt.

¹ Die indexierten Beträge sind auf der Website der CWaPE zu finden (www.cwape.be).

DIAGRAMM 17 – VON DEN VNB STROM 2024 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

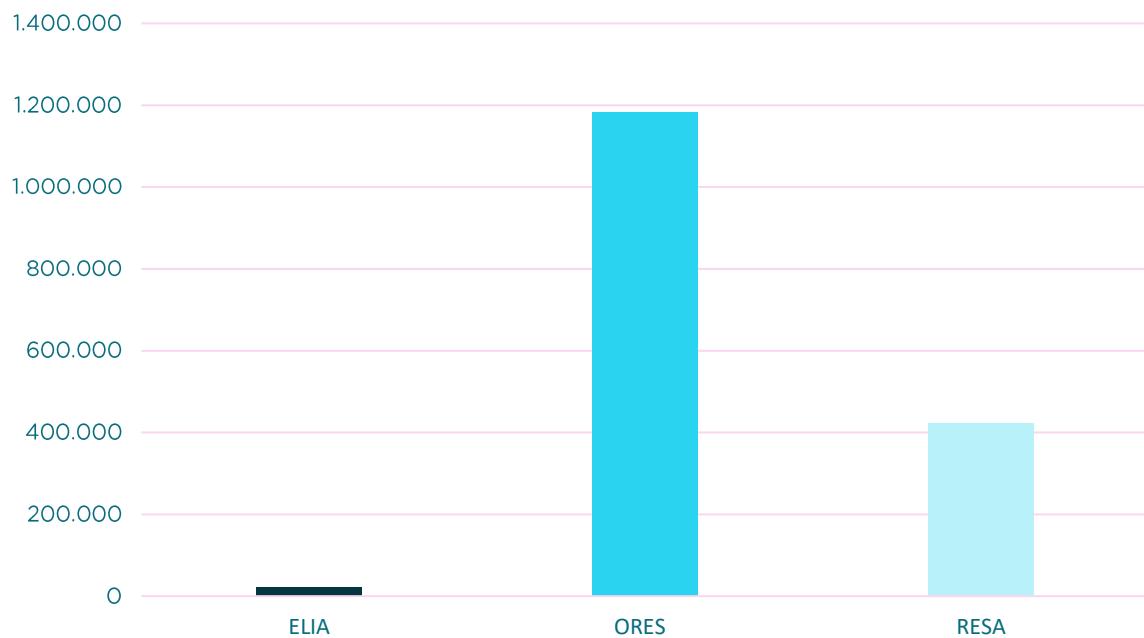
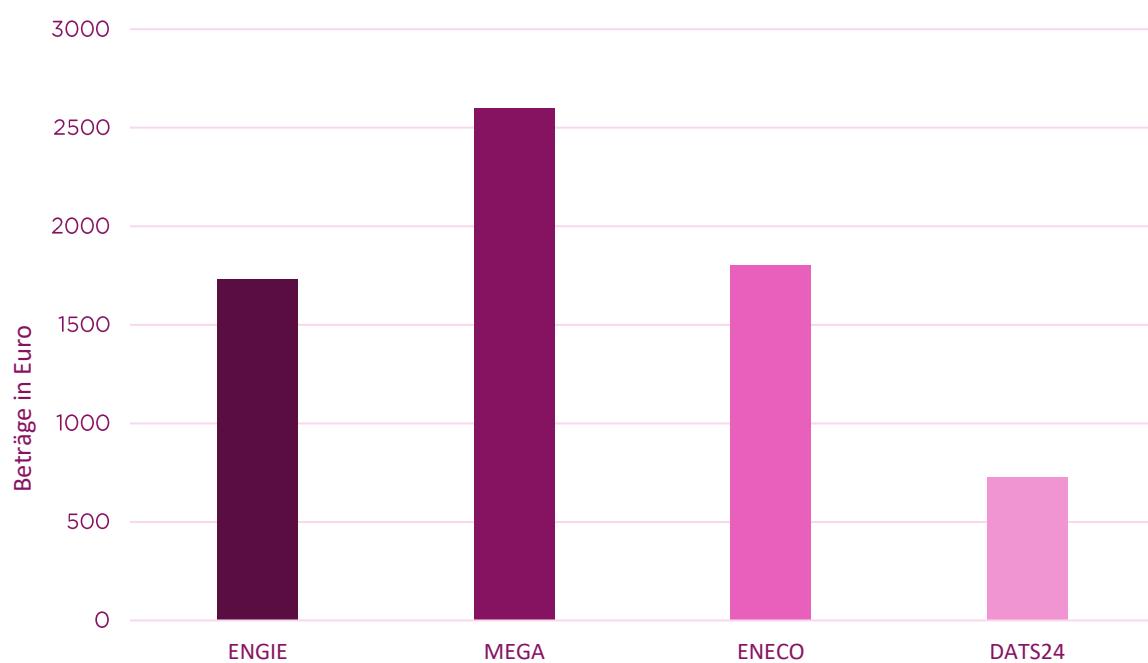


DIAGRAMM 18 – VON DEN VNB GAS 2024 GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN



4.2. Detaillierte Zahlen

4.2.1. Unterbrechung der Stromversorgung während mehr als 6 Stunden²

Diese Entschädigung beträgt 100 EUR³ pro Zeitraum von sechs Stunden Unterbrechung für Kunden, die an das Stromverteilnetz 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.

Diese pauschale Entschädigung ist in Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich des regionalen Elektrizitätsmarktes in der durch das Dekret vom 5. Mai 2022 (in Kraft getreten am 15. Oktober 2022) geänderten Fassung vorgesehen. Diese Entschädigung ist von Rechts wegen fällig, ohne dass der Endkunde sich mit einem Entschädigungsantrag an den Betreiber des Netzes, an das er angeschlossen ist, wenden muss.

Einige Zahlen

Im Jahr 2024 wurden 2.399 Entschädigungen von den VNB ausgezahlt und 712 Fälle sollen zum Zeitpunkt der Übermittlung der Berichterstattung durch die VNB noch in Bearbeitung sein. Dies entspricht einem Gesamtbetrag von 349.650,59 EUR, der an die betroffenen Verbraucher ausgezahlt wurde.

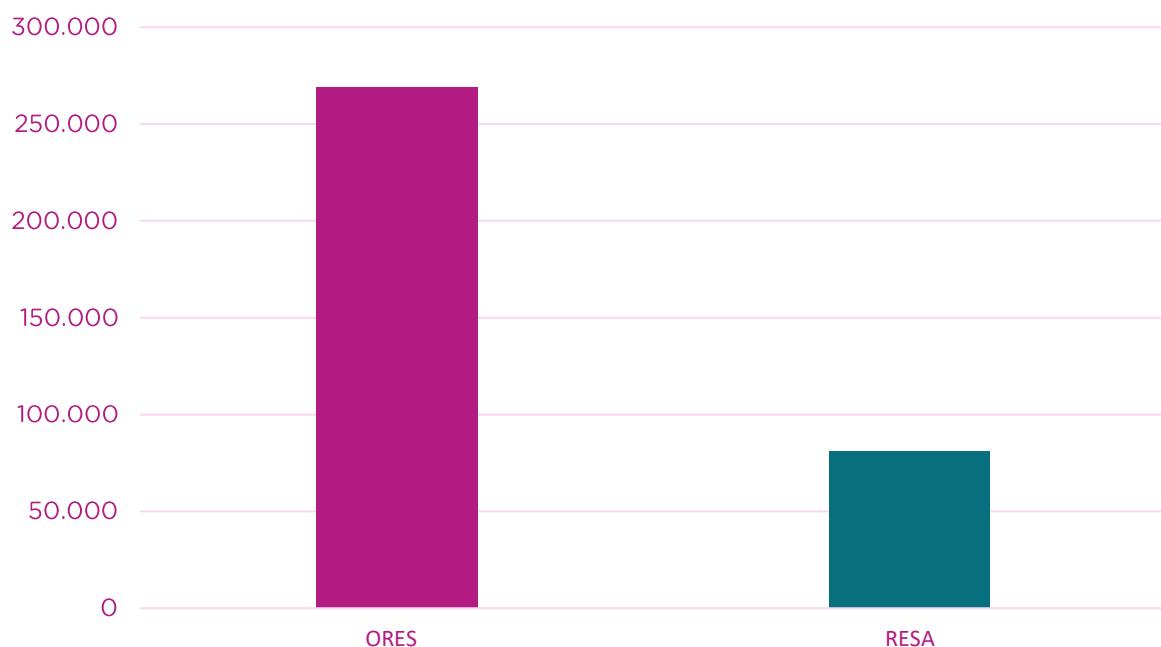
Es ist zu beobachten, dass die oben erläuterte im Dekret verankerte Änderung zu einem starken Anstieg der gezahlten Entschädigungen im Vergleich zu den historischen Zahlen geführt hat. Tatsächlich liegt der historische Durchschnitt für alle VNB bei etwa 20.000 EUR/Jahr, während sich der Betrag im Jahr 2024 auf 349.650,59 EUR beläuft.

Der SRME wird darauf achten, dass alle VNB dieses neue Verfahren ordnungsgemäß anwenden, da es den Anschein hat, dass einige VNB behaupten, im Laufe des Jahres 2024 keine Entschädigungen gezahlt zu haben.

² Artikel 25bis des Dekrets vom 12. April 2001

³ Art. 25septies des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes: „Die in den Artikeln 25bis bis 25quinquies festgelegten Beträge werden jährlich von Rechts wegen indexiert, indem sie mit dem Verbraucherpreisindex vom Juni des Jahres n-1 multipliziert und durch den Verbraucherpreisindex vom Juni 2008 dividiert werden.“

DIAGRAMM 19 – ENTSCHEIDIGUNGEN WEGEN EINER NICHT GEPLANTEN UNTERBRECHUNG DER VERSORGUNG WÄHREND MEHR ALS 6 AUF EINANDERFOLGENDEN STUNDEN



4.2.2. Ausfall oder Abschaltung der Versorgung mit Schadensfolge⁴

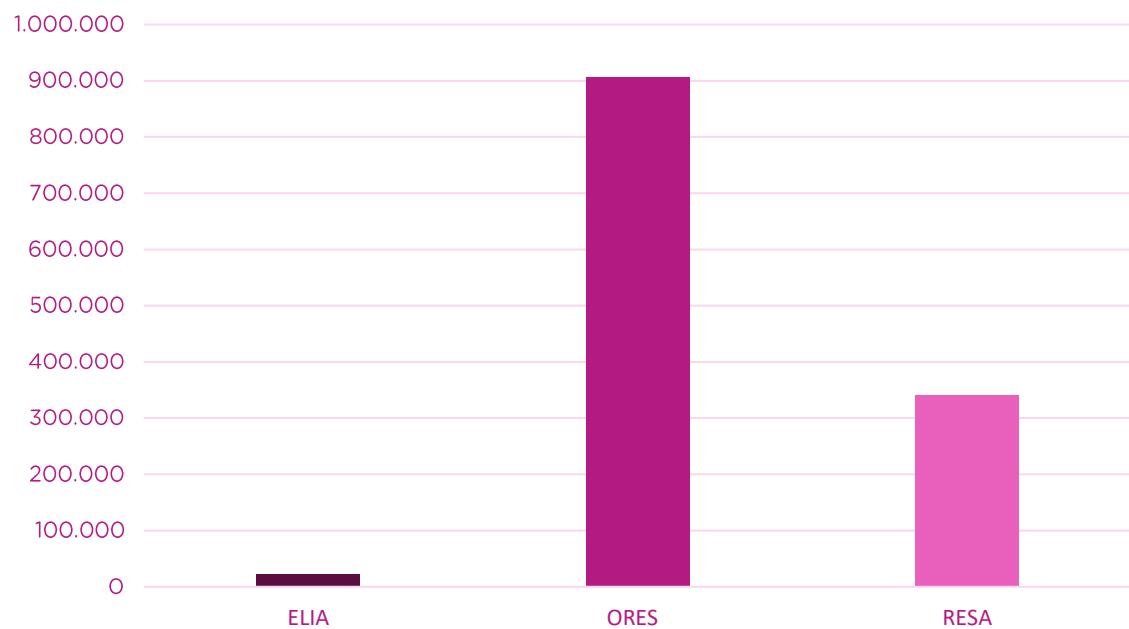
Dieser Fall behandelt Zwischenfälle, die im Netz auftreten (außerordentliche Überspannungen, Nichtübereinstimmung der Versorgung mit den Vorgaben, Abschaltungen etc.) und welche einen direkten Sachschaden oder Körperschaden zur Folge haben. Für solche Schäden sieht das Dekret eine Entschädigung zulasten 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. Dieser Selbstbehalt und dieser Höchstbetrag gelten jedoch nicht bei einem schwerwiegenden Fehler des Netzbetreibers; außerdem sind Personenschäden vollumfänglich zu entschädigen.

Einige Zahlen

Im Jahr 2024 wurden 517 von insgesamt 3.262 Dossiers von den VNB angenommen. Der Gesamtbetrag belief sich auf 1.267.818,66 EUR. Zum Moment der Berichterstattung durch die VNB befanden sich noch 974 Dossiers in Bearbeitung.

⁴ Artikel 25*quinquies* und 25*sexies* des Dekrets vom 12. April 2001

DIAGRAMM 20 – ENTSCHEIDIGUNGEN JEDES DIREKten, KÖRPERLICHEN ODER MATERIELLEN SCHADENS, DER AUFGRUND DER NICHT GEPLANTEN/NICHT MITGETEILten UNTERBRECHUNG ODER DER NICHTKONFORMITÄT ODER UNREGELMÄßIGKEIT DER STROMVERSORGUNG ENTSTANDEN IST



Man beachte, dass für die Gasversorgung ein völlig anderer Mechanismus als für die Stromversorgung greift. Das „Gasdekret“⁵ 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. ORES Gas hat 2024 17 Anträge verzeichnet. Davon wurden 10 angenommen und 3 befinden sich noch in Bearbeitung, mit einem Gesamtbetrag von 7.207,77 EUR.

4.2.3. Abschaltung der Strom- oder Gasversorgung infolge eines Verwaltungsfehlers⁶

Es handelt sich dabei um einen Entschädigungsfall, der in einem Kontext des liberalisierten Marktes von beträchtlichem Interesse in der Praxis 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.

⁵ Artikel 25*quater* des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes

⁶ Artikel 25*ter* und 31*bis* des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25*bis* und 30*ter* des Dekrets vom 19. Dezember 2002

Eine solche Abschaltung kann beispielsweise die Folge eines nicht ordnungsgemäß durchgeföhrten 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:

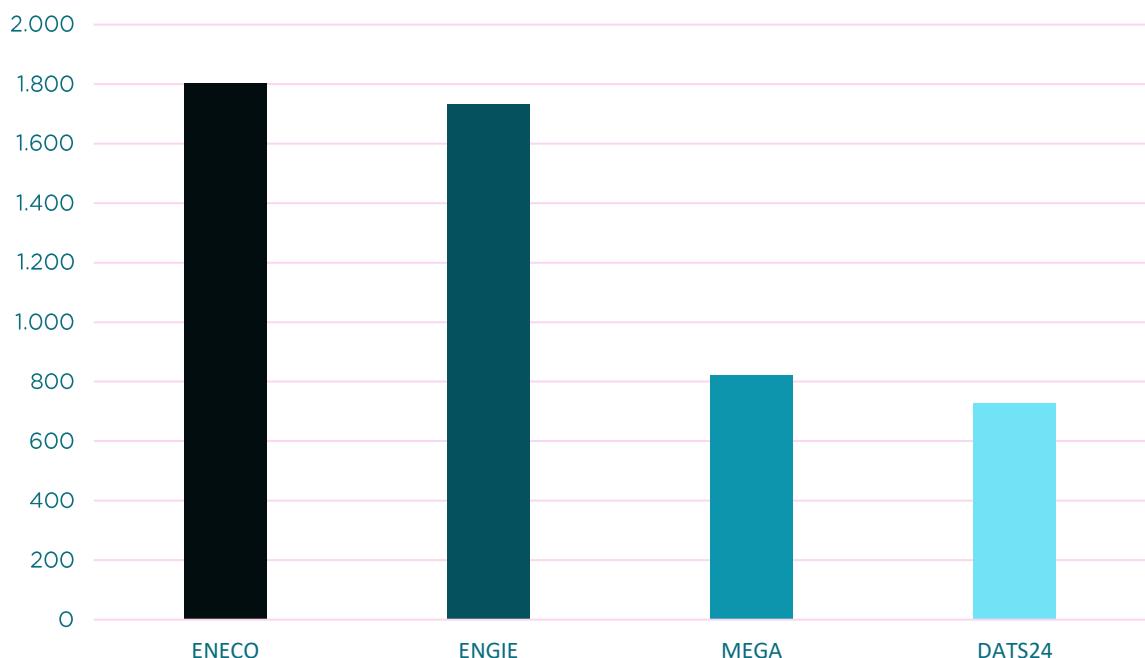
- die entgegen den Vorschriften des Dekrets oder dessen Ausführungserlassen vorgenommen wird (zum Beispiel: die Abschaltung, nachdem der Versorger den Vertrag ordnungswidrig beendet hat, ohne dass ein anderer Versorger sich für die Wiederaufnahme der Versorgung zu erkennen gegeben hat, wobei die Abschaltung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

Einige Zahlen

2024 wurden 49 Entschädigungsanträge wegen einer Abschaltung der Stromversorgung aufgrund eines Verwaltungsfehlers an die Netzbetreiber gerichtet, davon wurden 31 für einen Gesamtbetrag von 5.570,82 EUR von ORES angenommen.

Von den Energieversorgern zahlten nur DATS 24, ENECO, ENGIE und MEGA eine Gesamtsumme von 5.086,28 EUR an Entschädigungen für elf Unterbrechungen infolge von Verwaltungsfehlern aus.

**DIAGRAMM 21 – ENTSCHEIDIGUNGEN AUFGRUND EINER AUSBLEIBENDEN STROMVERSORGUNG
INFOLGE EINES VERWALTUNGSFEHLERS**



4.2.4. Nichteinhaltung der Anschlussfristen⁷

In Ermangelung eines Anschlusses innerhalb der vorgesehenen Fristen schwankt der Betrag der Entschädigung je nach Kundentyp (25, 50 oder 100 EUR (nicht indexiert) pro Verzugstag). Diese Entschädigung geht zulasten des säumigen VNB, wird aber nicht fällig, wenn höhere Gewalt nachgewiesen werden kann. Desgleichen beginnen die Fristen nicht, wenn eine vernünftige Bedingung, die im Angebot des VNB angegeben ist und deren Ausführung dem Nutzer des Verteilnetzes obliegt, von diesem nicht ausgeführt worden ist.

2024 hat nur ORES einen von 17 bei allen VNB (Strom) eingegangenen Entschädigungsanträgen angenommen und einen Betrag von 2.218,64 EUR ausgezahlt. Beim Gas wurde nur ein einziger Entschädigungsantrag wegen einer Verzögerung des Anschlusses von RESA verzeichnet, für den an den betroffenen Nutzer keine Auszahlung erfolgte.

4.2.5. Fehler bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers⁸

Die Bestimmungen der Dekrete sehen eine pauschale Entschädigung in Höhe von 100 EUR⁹ pro Monat Verzug bei einem Antrag auf Wechsel des Versorgers zulasten des hierfür haftbaren VNB bzw. Versorgers vor.

Im Jahr 2024 sollen in diesem Zusammenhang nur sechs Entschädigungsforderungen an die VNB gerichtet worden sein, von denen nur eine zur Zahlung eines Betrags von 872,86 EUR durch RESA Est geführt hat.

4.2.6. Fehler bei einer bereits bezahlten Strom- oder Gasrechnung¹⁰

Hierbei handelt es sich um Fälle, in denen ein Niederspannungs-/Niederdruckkunde, der 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 dreißig 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 dreißig 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.

⁷ Artikel 25quater des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁸ Artikel 25ter und 31bis des Dekrets vom 12. April 2001 und Artikel 25bis und 30ter des Dekrets vom 19. Dezember 2002

⁹ Art. 25septies des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes: „Die in den Artikeln 25bis bis 25quinquies festgelegten Beträge werden jährlich von Rechts wegen indexiert, indem sie mit dem Verbraucherpreisindex vom Juni des Jahres n-1 multipliziert und durch den Verbraucherpreisindex vom Juni 2008 dividiert werden.“

¹⁰ Artikel 31ter des Dekrets vom 12. April 2001 und 30quater des Dekrets vom 19. Dezember 2002

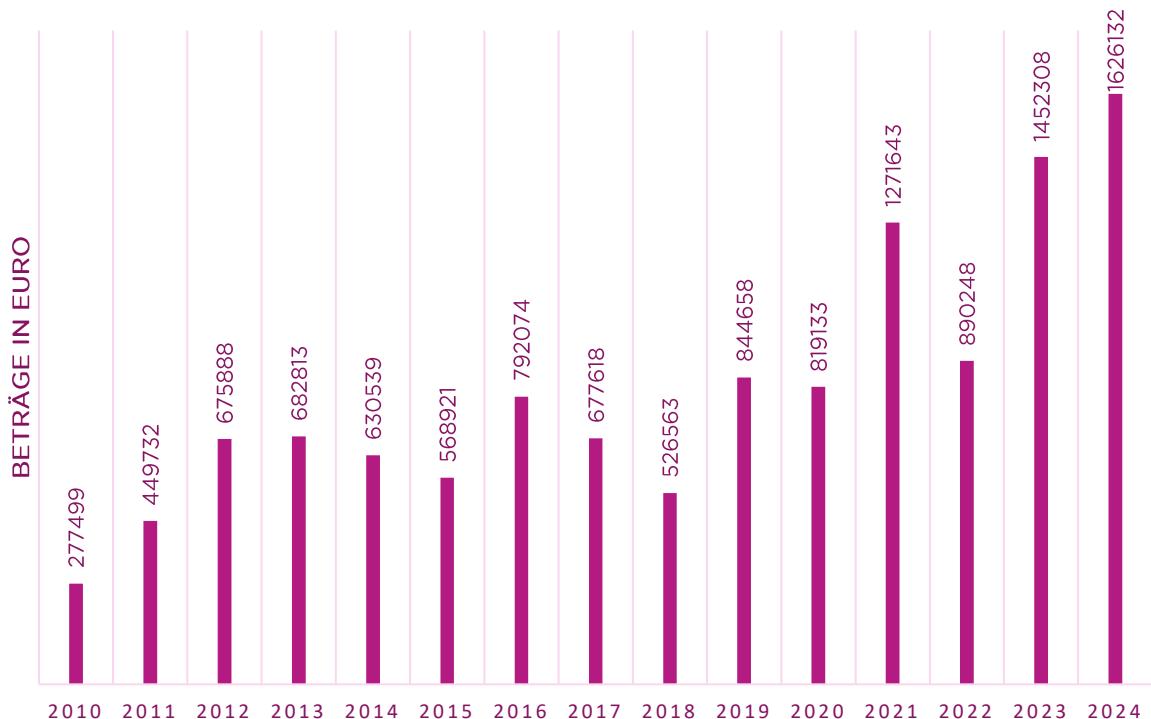
Einige Zahlen

2024 wurden insgesamt 25 Entschädigungsanträge aus diesem Grund vom Versorger MEGA registriert, von denen 9 angenommen wurden. Dies hat zu einer Zahlung von insgesamt 1.776,85 EUR geführt.

4.3. Entwicklung seit 2010

4.3.1. Stromnetzbetreiber

DIAGRAMM 22 – ENTWICKLUNG DER VON DEN STROMNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN 2010



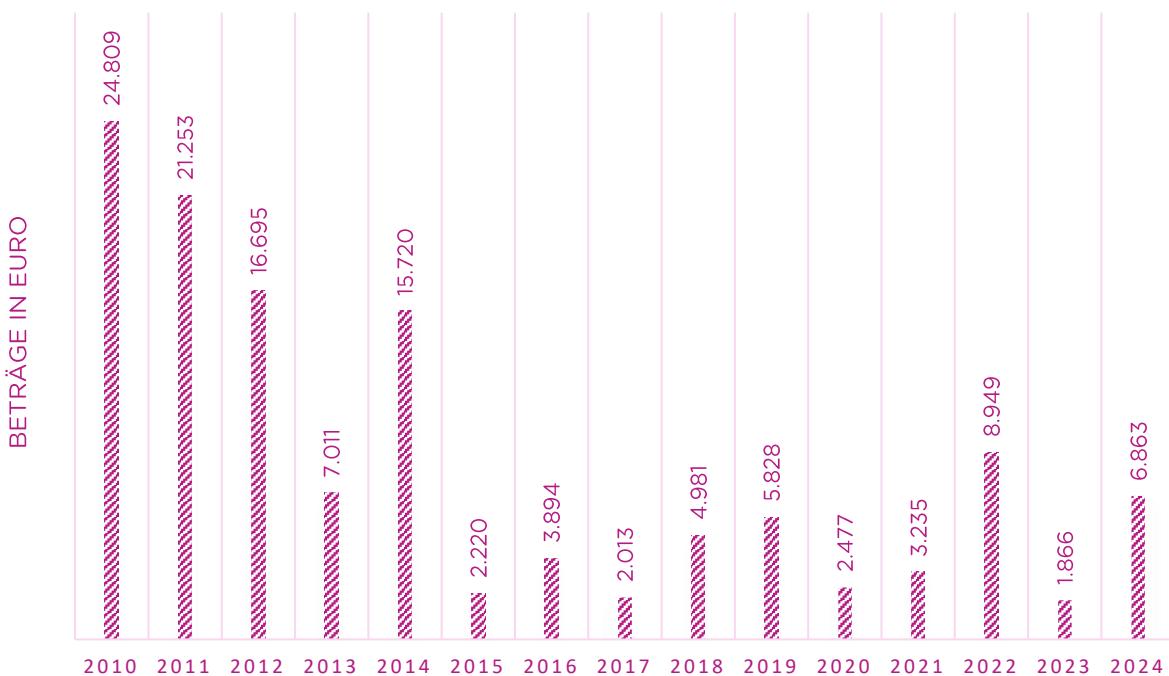
4.3.2. Gasnetzbetreiber

DIAGRAMM 23 – ENTWICKLUNG DER VON DEN GASNETZBETREIBERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



4.3.3. Versorger

DIAGRAMM 24 – ENTWICKLUNG DER VON DEN ENERGIEVERSORGERN SEIT 2010 GEZAHLTEN ENTSCHÄDIGUNGEN



4.4. Widerspruchsfälle zu Entschädigungen

Der SRME hat 25 zulässige Beschwerden in Entschädigungsfragen erhalten. Die Verteilung dieser Anträge ist der nachstehenden Tabelle zu entnehmen. Die übrigen in den Gesamtzahlen enthaltenen Fälle waren unzulässig oder mussten im Rahmen des Schllichtungsverfahrens behandelt werden, da die Elemente des Dossiers nicht den in der Verordnung vorgesehenen Bestimmungen hinsichtlich Entschädigungen entsprachen.

DIAGRAMM 25 – VERTEILUNG DER WIDERSPRÜCHE ZU ENTSCHEIDIGUNGEN, DIE 2024 EINGEGANGEN SIND



5. Schlichtung

Das in den Artikeln 18 ff. des Erlasses der Wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes 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.

2024 wurde keine neuen Schlichtungsakte beim SRME eröffnet.

6. Der SRME vor Ort

6.1. Verstärkte Präsenz vor Ort - Teilnahme an lokalen Energiemessen und Schulungen für Akteure vor Ort

Seit einigen Jahren nimmt der SRME an Energiemessen teil, die von bestimmten Akteuren vor Ort, insbesondere den ÖSHZ, organisiert werden. Diese Veranstaltungen bringen eine Reihe von Organisationen und Unternehmen zusammen, die den Bürgern Ratschläge zum täglichen Umgang mit Energie geben können. Neben dem SRME sind oft auch die Energieabteilung des ÖSHZ, die Energieberatungsstellen des Öffentlichen Dienstes der Wallonie, ein Vertreter des VNB des betreffenden Ortes, die Provinz, Organisationen, die die rationelle Energienutzung oder ökologische und wirtschaftliche Reinigungsprodukte fördern, Sicherheitsdienste (Feuerwehr, Polizei etc.), Elektriker (Fotovoltaikanlagen, Ladestationen und Haushaltsbatterien etc.) etc. anwesend. Einige Aussteller bieten auch Mini-Konferenzen an.

Diese Veranstaltungen sind natürlich bescheidener als Messen wie BATIBOUW, aber die Bürger sind angenehm überrascht, wenn sie dort Vertreter der CWaPE und des SRME treffen können. Damit erhalten sie die Gelegenheit, eine gute Beratung und eine Präsentation des Compacwape in der Nähe ihres Wohnortes zu erhalten. Die Summe dieser lokalen Veranstaltungen ermöglicht langfristig, dass wir in allen Ecken der Wallonie präsent und sichtbar bleiben, wobei einige Broschüren, Visitenkarten und einige Elemente, die es ermöglichen, sich bei den Verbrauchern und Akteuren vor Ort in Erinnerung zu rufen, zurückgelassen werden, sodass unsere Dienstleistungen auch nach der Veranstaltung durch Mundpropaganda weiter gefördert werden.

Im Laufe des Jahres 2024 nahm der SRME unter anderem an den Energiemessen in Ath, Antoing und Awans teil. Jedes Jahr trägt der SRME auch zu Grundausbildungen im Bereich Verwaltung und Energie sowie zu anderen Austauschveranstaltungen mit Energieberatern bei, die vom Verband der ÖSHZ organisiert werden.



6.2. Teilnahme an von Ombudsman.be veranstalteten Aktionen

Im Jahr 2024 entschied sich Ombudsman.be für eine Online-Präsenz, die sich an Akteure vor Ort richtet. In diesem Rahmen hat der SRME einen Musterfall für Beschwerden vorgelegt, der vom Verwaltungsrat von Ombudsman.be für das **Webinar** verwendet werden kann, das am Internationalen Tag des Ombudsmanns – dem 10. Oktober – live übertragen wurde.

Der SRME erinnerte erneut an die aktive Präsenz der Ombudsleute vor Ort, die 2026 erneut in Form einer Ombudstour durch Belgien stattfinden soll, da 2025 der Neugestaltung der Website Ombudsman.be gewidmet ist.

Parallel zu dieser Präsenz bei den Akteuren vor Ort hat **der SRME zu den Arbeiten beigetragen, die zum Memorandum von Ombudsman.be** an die politischen Entscheidungsträger des Landes führten. Dieses Memorandum enthält fünf Empfehlungen, die auf den Feststellungen der Ombudsleute im Rahmen ihrer Tätigkeit und den innerhalb des Netzwerks ausgetauschten Erfahrungen basieren und darauf abzielen, den Zugang der Bürger zu ihren Rechten, Dienstleistungen und zu den Mediatoren zu fördern. Die fünf Empfehlungen lauten folgendermaßen:

- **Gewährleistung und Stärkung des Zugangs der Bürger zu ihren Rechten**, z. B. durch automatische Gewährung von Rechten ohne vorherigen Antrag oder durch allgemeine Anwendung des „Only-once“-Prinzips
- **Gewährleistung der Zugänglichkeit der Dienste und Unternehmen**, z. B. durch flächendeckende Unterstützung von Personen, die Schwierigkeiten bei der Nutzung digitalisierter Verwaltungsverfahren haben, oder durch die Beibehaltung physischer Anlaufstellen, auch in ländlichen Gebieten
- **Gewährleistung des Internetzugangs als Grundbedürfnis**, z. B. durch die Festlegung spezifischer Regeln für einen minimalen Zugang zu qualitativ hochwertigem und leistbarem Internet
- **Gewährleistung der Einrichtung der Funktion eines Ombudsmanns auf jeder Regierungsebene**, einschließlich auf Ebene der Gemeinden und der ÖSHZ
- **Gewährleistung des Status und der Unabhängigkeit der Ombudsmänner**, z. B. durch die Verankerung im Grundgesetz, das Recht auf Zugang zu einem Ombudsmann, der unabhängig von der Verwaltung oder dem Unternehmen ist, gegenüber dem er Beschwerden annimmt.

6.3. Teilnahme am Kolloquium der CWaPE

Um alle Aspekte in Verbindung mit dem Schutz des Haushaltkunden und mit dem Schutz von KMU zu beleuchten und um die Maßnahmen und Verpflichtungen auszuführen, die auf europäischer, belgischer und wallonischer Ebene vorgesehen sind, hielt die CWaPE am 11. Dezember 2024 ein Kolloquium zu diesem Thema ab.

Im Laufe dieses Tages hatte der SRME Gelegenheit, eine Präsentation über seine Aufgaben, die häufigsten Beschwerden und Fragen, die Nichtinanspruchnahme von Rechten und die konkreten Maßnahmen, die er in diesem Zusammenhang setzt, zu halten.

Rund zwanzig Sprecher und Diskussionsteilnehmer beteiligten sich an diesem Kolloquium, zu dem knapp 120 Gäste aus allen Bereichen geladen waren. Da dieses Thema eine Reihe wichtiger Beteiligter betraf, bot sich dem SRME auch die Gelegenheit, Kontakte zu Akteuren vor Ort zu knüpfen, darunter Energieberater, der Verband der ÖSHZ, Energie Info Wallonie etc.

Alle Vorträge sind auf der Website der CWaPE verfügbar: <https://www.cwape.be/documents-recents/la-protection-du-consommateur-supports-des-exposes-du-colloque-du-11-decembre>.

6.4. Messe Municipalia

Der SRME arbeitete an möglichen Synergien, um eine Präsenz seines Dienstes auf dem Salon des Mandataires (Municipalia) zu gewährleisten.

Diese Beteiligung wurde ab 2024 durch eine Zusammenarbeit mit den Dienststellen des Mediators der Wallonie und der Französischen Gemeinschaft – Wallonie-Brüssel ermöglicht.

Diese Messe bietet dem SRME die Gelegenheit, an der Seite von öffentlichen Behörden, Akteuren vor Ort (beispielsweise ÖSHZ-Verband), Akteuren und Betreibern des Energiemarktes zu stehen, um seine Aufgaben darzulegen und an die wesentliche Rolle zu erinnern, die er in der Wallonischen Region und auf dem Energiemarkt spielt.

Die Veranstaltung wird auch von sehr vielen Mandatsträgern und Mitgliedern des lokalen öffentlichen Dienstes besucht, die für den SRME als lokales Bindeglied fungieren. So trifft man in den Fluren der Messe beispielsweise auf Energie-Mentoren, Vorsitzende von ÖSHZ oder Gemeindeverwaltungen. All dies sind Gelegenheiten, um Informationen weiterzugeben, unsere Kontaktdaten zu übermitteln und die für die Gemeinschaft erbrachten Dienstleistungen hervorzuheben.



Das Jahr 2025 war von der Rückkehr des SRME zur Messe Municipalia, wo unter anderem seine neue visuelle Identität vorgestellt wurde, geprägt.



Auf der Grundlage der Erfahrungen aus den Jahren 2024 und 2025 muss eine interne Bewertung durchgeführt werden, um festzustellen, ob die Zusammenarbeit mit dem Mediator der Wallonie weiterhin relevant ist, da der Stand nicht in der Nähe der Stände für den Energiesektor liegt. Hierbei ist auch die Haushaltsdisziplin zu berücksichtigen.

Aufgrund des positiven Feedbacks und der Fortführung der Projekte „Akteure vor Ort“ wird der SRME seine Bemühungen in Zukunft auch vor Ort fortsetzen und bei künftigen Veranstaltungen Präsenz zeigen.

