

**PRESSEMITTEILUNG**

**Tätigkeitsbericht 2014 des föderalen Ombudsdienstes für Energie**

Beim föderalen Ombudsdienst für Energie sind im Geschäftsjahr 2014 insgesamt 4.819 Beschwerden eingegangen (im Vergleich zu 8.331 Beschwerden im Jahr 2012 und 6.657 Beschwerden im Jahr 2013). Davon waren 56,5% niederländischsprachig, 43,1% französischsprachig und 0,4% deutschsprachig.

Dieser weitere Rückgang der Anzahl Beschwerden (- 1.838 Klagen) ist laut Ombudsdienst hauptsächlich auf den Rückgang des Energieverbrauchs während der milden Wintermonate 2013-2014, die Regulierung der (variablen) Energiepreise im Jahr 2014, die Senkung der MwSt. auf 6% für Stromrechnungen ab dem 1. April 2014 sowie das Inkrafttreten des neuen Verbraucherabkommens am 1. Januar 2014 zurückzuführen.

Die im Jahr 2014 eingegangenen Beschwerden betreffen vornehmlich folgende Streitpunkte:

* Die Bearbeitung und Berichtigung der Zählerstände bei der Ablesung oder die jährliche Schätzung im Falle von defekten Zählern, Umzügen oder leerstehenden Wohnungen usw. (24 %);
* Die Zahlung der Energierechnungen, wie Zahlungspläne (nicht erfolgte) Zahlungen, Verwaltungskosten, die Zahlung per Lastschrift (Domizilierung), Garantieregelungen, die (Androhung von) Kündigung des Energievertrags oder die Kündigung aufgrund von Nichtzahlung (20%) ;
* Die (verspätete) Ausstellung und die Lesbarkeit der Energierechnungen (17 %);
* Die Übersichtlichkeit der angewandten Tarife (15,5 %).

Die übrigen Beschwerden betrafen die Verkaufs- und Marktpraktiken des Energieversorger (8 %), Probleme beim Versorgerwechsel (3,5 %), die Qualität der Dienstleistungen (3 %) und eine Reihe regionaler Kompetenzen (7 %), wie den Anschluss an das Verteilernetz, Strompannen, grüne Energie, kostenloser Strom und die Tarife der Verteilernetze, die seit dem 1. Juli 2014 infolge der sechsten Staatsreform an die Regionen übertragen wurden.

Von den zulässigen Beschwerden (41 % der eingegangenen Klagen) sind 65% vom Ombudsdienst abgeschlossen worden, darunter **85 % mit einem positiven Ergebnis** durch eine gütliche Einigung.

Aus diesem positiven Ergebnis haben sich Zahlungen von insgesamt 897125 Euro in Form von **finanziellen Ausgleichszahlungen** oder Berichtigungen ergeben, d.h. ein Durchschnitt von **438 Euro pro zulässiger Beschwerde, die 2014 abgeschlossen wurde**.

Insgesamt hat der Ombudsdienst 52 **Empfehlungen** zu folgenden Bereichen ausgesprochen:

* die Verlängerung der Vertragsbedinungen der Energieverträge mit Anwendung eines höheren Energiepreises;
* Sozialtarife für Gas und Strom;
* die Abrechnung des Energieverbrauchs ohne Vertragsabschluss mit einem kommerziellen Anbieter;
* die verspätete Abrechnung des Energieverbrauchs;
* die Berichtigung von Ablesungen durch die Verteilernetzbetreiber.

Ende 2014 hat der Ombudsdienst ebenfalls ein Memorandum an das föderale Energieministerium übergeben mit einigen Maßnahmenvorschlägen in Antwort auf eine Reihe von Energiemaßnahmen aus dem föderalen Regierungsabkommen sowie zu einer Reihe von Schwachpunkten auf dem Energiemarkt, die der Dienst seit seiner Gründung im Jahr 2010 festgestellt hat.

Dabei handelt es sich um Folgendes:

- **ein verbessertes Recht auf den Sozialtarif** für Gas und Strom, indem der Zugang auf alle Nutznießer einer erhöhten Beteiligung im Rahmen ihrer Krankenversicherung und alle Personen ausgeweitet wird, die sich in einem Verfahren der kollektiven Schuldenregelung befinden oder die die Hilfe eines anerkannten Schuldnerberatungsdienstes in Anspruch nehmen.

Derzeit ist dieses Recht Personen mit einer Behinderung, die eine Beihilfe erhalten, Rentnern mit einer Zulage zur Gewährleistung des Einkommens sowie Haushalten mit einem Sozialeingliederungseinkommen vorbehalten. 8,5% aller Familien sind betroffen (460.000 Haushalte haben Anrecht auf den Sozialtarif, darunter 255.000 für Gas).

Durch eine Ausweitung des Zugangs zum Recht auf den Sozialtarif könnten eine Million sozial schwacher Familien in den Genuss von sozialen Energiepreisen gelangen. Dies entspricht der Anzahl Familien in Belgien, die von Armut bedroht sind (20 % der Familien in Belgien).

- die **Stärkung des Verbraucherabkommens und seine Ausweitung auf KMU** (Endverbraucher mit einem Jahresverbrauch von höchstens 100.000 kWh Gas und von max. 50.000 kWh Strom).

- ein **Verbot von Haustürgeschäften für Energieverträge** bei Haushaltskunden und KMU.

- **eine Ausweitung des Mechanismus des Sicherheitsnetzes** für variable Energiepreise und Ausweitung auf Energieprodukte mit einer festen Energiekomponente.

- eine **einheitliche und verständliche Energierechnung**, damit die Kunden (Gewerbetreibende) noch besser in der Lage sind, Preise, Tarife und zugestandene und in Rechnung gestellte Ermäßigungen zu beurteilen und zu vergleichen.

Zur Information

Beschwerden sind schriftlich beim Ombudsdienst für Energie einzureichen:

* Per Post: Ombudsdienst für Energie, Rue Royale 47, 1000 Brüssel
* Per Fax: 02 211 10 69
* Anhand des elektronischen Beschwerdeformulars, das verfügbar ist auf [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)

*Weitere Informationen erteilt*

*Eric HOUTMAN*

*niederländischsprachiger Ombudsmann für Energie*

[*Eric.houtman@ombudsmanenergie.be*](mailto:Eric.houtman@ombudsmanenergie.be)

*Tel. 02/211.10.61*

*Handy: 0479/99.25.04*

*Philippe DEVUYST*

*Französischsprachiger Mediator für Energie*

[*Philippe.Devuyst@ombudsmanenergie.be*](mailto:Philippe.Devuyst@ombudsmanenergie.be)

*02/209.24.36*

*GSM 0496/12.21.42*

[*www.mediateurenergie.be*](http://www.mediateurenergie.be)