

Europäische Endkunden auf dem Energiemarkt: Eine Vision für 2020

Gemeinsame Erklärung

13. November 2012

Aktualisiert in Juni 2014

Energie spielt eine zentrale Rolle in unserem Leben. Unser persönliches Wohlbefinden und unsere sozialen Aktivitäten sind eng mit Energie verbunden: Sie spendet Wärme und Licht, wir brauchen sie zum Kochen, unsere Geräte funktionieren nicht ohne sie. Entscheidungen darüber, wie unser Energiebedarf gedeckt wird, betreffen uns alle, mit allen ihren wirtschaftlichen Auswirkungen und Konsequenzen für die Umwelt. Es besteht daher ein direkter Zusammenhang zwischen Energieverbrauchern und -kunden – heutigen sowie künftigen – und Entscheidungen, die in der Energiebranche von Unternehmen, Regulierungsbehörden und anderen Entscheidungsträgern auf nationaler und europäischer Ebene getroffen werden. Und diese Branche befindet sich derzeit in einem grundlegenden Wandel: Energieproduktion, -verbrauch und -transport werden zunehmend nachhaltig gestaltet.

Diesen Prozess möchten der Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden (CEER) und der europäische Verbraucherverband (BEUC) nutzen, um Kleinkunden zum Angelpunkt des Energiesektors zu machen. Dafür muss man sich mit diesen Kunden auseinandersetzen und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse verstehen lernen. Die Bandbreite der Kleinkunden reicht von Haushaltskunden, einschließlich der benachteiligten und einkommensschwachen Haushalte, bis hin zu Kleinunternehmen, und das Angebot an Dienstleistungen muss auf diese Vielfalt von Anforderungen abgestimmt sein. In diesem Sinne muss die Energiebranche künftige Bedürfnisse vorwegnehmen und den Schutz der Verbraucher von heute und morgen zu ihrem ureigenen Interesse machen. Ebenso gehören effiziente Ressourcennutzung, Entwicklung mit Blick auf das Gemeinwohl und ein Angebot von Dienstleistungen zu fairen und erschwinglichen Preisen dazu.

Das ist die gemeinsame Vision von CEER und BEUC; im Detail stützt sie sich auf vier Kernbereiche, die das Verhältnis zwischen der Energiebranche und ihren Kundengruppen charakterisieren: Zuverlässigkeit, Bezahlbarkeit, Einfachheit sowie Schutz und Stärkung der Handlungskompetenz von Verbrauchern.

Zuverlässigkeit

Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass sie physisch mit Energie versorgt werden. Das gilt auch für die kommerziellen Prozesse und Systeme, die eine lückenlose Versorgung sicherstellen und sich auf den Kundenservice

auswirken, z.B. im Zusammenhang mit Energierechnungen. Ebenso muss es zuverlässige Streitschlichtungsmechanismen geben, die transparent, fair und rasch funktionieren.

Bezahlbarkeit

Preise müssen nachvollziehbar und angemessen sein; das bedeutet ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, das zugleich die Finanzierung von notwendigen Investitionen für die Netzentwicklung und die Umsetzung energiepolitischer Ziele wie die Förderung erneuerbarer Energien ermöglicht. In dieser Balance sind die Bedürfnisse der Verbraucher ein wichtiger Faktor. Die Regulierung der Energienetze und weitere geeignete Schritte können dabei helfen, dies zu erreichen. Wenn es darum geht, dass Kunden das beste Angebot aussuchen können, muss zugleich sichergestellt werden, dass es auch tatsächlich attraktive Angebote gibt und Kunden Zugang zu neuen, innovativen Dienstleistungen haben. Und gerade bei der Frage der Bezahlbarkeit müssen sowohl die Energiepolitik als auch breiter angelegte sozialpolitische Maßnahmen ein Auge auf schutzbedürftige und sozial schwache Energiekunden haben.

Einfachheit

Information muss für Kunden und insbesondere die Haushaltskunden verständlich aufbereitet sein; sie muss derart präsentiert werden, dass sie beim Lesen der Strom- und Gasrechnung, beim Eindämmen des Energieverbrauchs und bei der Entscheidungsfindung hilft. Die Zielsetzung von Einfachheit und Transparenz bezieht sich auch auf die Prozesse und Vorgänge, mit denen Verbraucher in Berührung kommen. Diese Verfahren müssen so gestaltet sein, dass Kunden rasche und einfache Entscheidungen treffen können.

Schutz und Stärkung der Handlungskompetenz von Verbrauchern

Zugleich muss das Recht der Verbraucher auf die Versorgung mit Energie gesichert werden und die Konsumenten selbst müssen vor unfairen Geschäftspraktiken und für sie nachteiligen Ergebnissen geschützt werden. Ein derartiger Schutz ist für alle Verbraucher wichtig, hat jedoch besonders für sozial Schwache Priorität. Wenn Kunden Vertrauen in den Energiemarkt und Wissen um seine Funktionsweise erwerben, können sie aktiv werden, Entscheidungen treffen und ihre Rechte in Anspruch nehmen. Verbrauchern wird heute immer mehr Verantwortung übertragen. Sie können sich über Laststeuerung, intelligente Zähler, Kleinsterzeugung oder Energieeffizienz immer stärker in den Energiemarkt einbringen. Daher ist in unserer Vision auch das Verbraucherrecht auf freie Wahl des Lieferanten fest verankert. In manchen Fällen muss allerdings auch regulierend eingegriffen werden, damit ein sinnvolles Angebot (besonders für Haushaltskunden) entsteht und Verbraucher umfassend geschützt sind.

Diese Vision wurde auf Initiative des CEER gemeinsam mit zahlreichen Interessengruppen im Rahmen einer interaktiven Konsumentenkonferenz im Juni 2012 entwickelt. Unter den Teilnehmern in Brüssel befanden sich 37 Verbraucherverbände aus 20 Ländern sowie Vertreter der Energiebranche, der Europäischen Kommission und des Europäischen Parlaments.



Auch für die Umsetzung der Vision zählen wir darauf, dass sich viele Akteure in den nächsten Jahren auf allen Ebenen aktiv einbringen, ihr Wissen teilen und konsequente Maßnahmen vereinbaren. Unser Ziel ist, die Energiewirtschaft so umzugestalten, dass am Ende der Verbraucher ihr Herzstück bildet. Als Unterzeichner dieser Vision verpflichten wir uns, aktiv auf ihre Verwirklichung hinzuarbeiten. Wir werden die erzielten Fortschritte regelmäßig überprüfen, und stehen für alle Fragen offen Rede und Antwort. Durch unsere Bemühungen wollen wir erreichen, dass der Energiesektor im Jahr 2020 mehr für Verbraucher zu bieten hat als heute.

London, 13. November 2012

BEUC

CEER

ANHANG: UNTERSTÜTZERORGANISATIONEN

Eine Reihe von Organisationen und Körperschaften unterstützt die Vision und hat sich verpflichtet, zu ihrer Umsetzung beizutragen. Diese Organisationen stehen hinter der Initiative von BEUC und CEER und haben sich der Vorstellung verschrieben, dass Verbraucher auf dem Strom- und Gasmarkt höchste Priorität haben sollten. Sie bringen sich aktiv in die Diskussion ein und tragen zur Verbesserung unserer Energiemärkte zum Wohle der Kunden bei. Auch weitere Organisationen, die sich der Initiative anschließen möchten, nehmen wir gerne in die Liste auf.

AIB (Association of Issuing Bodies)

www.aib-net.org

ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation)

www.anec.eu

CECODHAS (Federation of public, cooperative and social housing)

www.housingeurope.eu

CEDEC (European Federation of Local Energy Companies)

www.cedec.com

Cooperatives Europe

coopseurope.coop

EDSO for smart grids (European Distribution System Operators' Association for Smart Grids)

www.edsoforsmartgrids.eu

ENTSO-E (European Network of Transmission System Operators for Electricity)

www.entsoe.eu

ENTSOG (European Network of Transmission System Operators for Gas)

www.entsog.eu

ESMIG (European Smart Metering Industry Group)

www.esmig.eu

Eurelectric

www.eurelectric.org

Euro Coop

www.eurocoop.org

Eurogas

www.eurogas.org

GEODE (European Group of Energy Distribution Companies and Organizations)



www.geode-eu.org

IGU (International Gas Union)

www.igu.org

NEON (National Energy Ombudsmen Network)

SEDC (Smart Energy Demand Coalition)

www.sedc-coalition.eu

UEAPME (European association of craft, small and medium-sized enterprises)

www.ueapme.com