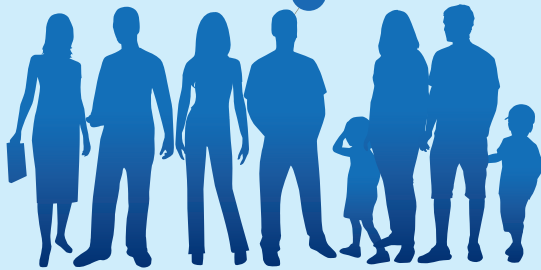




Europäische  
Kommission



# EUROPÄISCHE ENERGIE- VERBRAUCHER- RECHTE

Welche Vorteile Sie als  
Energieverbraucher von den  
europäischen Rechtsvorschriften haben

**Europe Direct soll Ihnen helfen, Antworten auf Ihre  
Fragen zur Europäischen Union zu finden**

**Gebührenfreie Telefonnummer (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet,  
Server Europa (<http://europa.eu>).

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2015

Print ISBN 978-92-79-45152-2 doi:10.2833/61059 MJ-04-15-029-DE-C

PDF ISBN 978-92-79-45154-6 doi:10.2833/138589 MJ-04-15-029-DE-N

© Europäische Union, 2015

Nachdruck mit Quellenangabe gestattet.

*Printed in Belgium*

GEDRUCKT AUF ELEMENTAR CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER (ECF)

Fotos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©Istrejman/iStock/Thinkstock



*Seit der Öffnung des Energieversorgungsmarktes hat die EU neben den im EU-Recht verankerten allgemeinen Verbraucherrechten eine Reihe von Rechten begründet, die allen EU-Bürgern als Energieverbraucher zustehen. Sie sollen Ihnen u. a. zu einem besseren Preis-Leistungs-Verhältnis verhelfen und dazu beitragen, dass Sie Ihren Energieverbrauch nachvollziehen und steuern können.*

*Ihre Rechte als Verbraucher müssen in den Rechtsvorschriften Ihres Landes klar festgelegt werden und den EU-Rechtsvorschriften entsprechen. Auf dieser Grundlage müssen Ihnen die nationalen Rechtsvorschriften die nachstehenden Rechte garantieren.*

<sup>1</sup> Verbraucherrecht: Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher, Richtlinie 93/13/EWG des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen und Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr.

<sup>2</sup> Energierecht: Richtlinie 2009/72/EG über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und Richtlinie 2009/73/EG über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt. Richtlinie 2012/27/EU zur Energieeffizienz und Richtlinie 2010/31/EU über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden. Richtlinie 2010/30/EU über die Angabe des Verbrauchs an Energie und anderen Ressourcen durch energieverbrauchsrelevante Produkte mittels einheitlicher Etiketten und Produktinformationen. Richtlinie 2009/28/EG zur Förderung der Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen und zur Änderung und anschließenden Aufhebung der Richtlinien 2001/77/EG und 2003/30/EG.



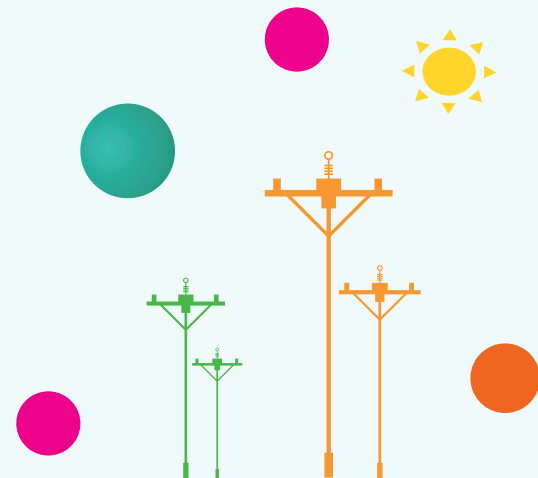
# 1. Das Recht auf einen Stromanschluss

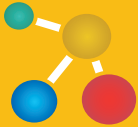


*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, Ihre Wohnung an das örtliche Stromnetz anschließen zu lassen und mit Strom versorgt zu werden.*

Sie haben Anspruch darauf, **Ihre Wohnung an das örtliche Stromnetz anschließen zu lassen** und mit Strom versorgt zu werden. Der Anschluss erfolgt durch den Netzbetreiber, der für den Betrieb der Energieinfrastruktur in Ihrer Region benannt wurde (für jedes örtliche Netz gibt es nur einen benannten Betreiber). Die Geschäftsbedingungen und Tarife für diesen Anschluss stehen unter der Aufsicht der Regulierungsbehörde Ihres Landes. Diese Behörde muss auch darüber wachen, dass der örtliche Netzbetreiber für das ordnungsgemäße Funktionieren der örtlichen Infrastruktur sorgt.





## 2. Das Recht auf freie Wahl des Versorgers

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, dass Sie Ihren Versorger frei wählen und mit jedem Strom- und/oder Gasversorger in der EU, der Ihnen Dienstleistungen anbietet, einen Vertrag schließen können.*

Obwohl sie nicht über die Benennung des Netzbetreibers in Ihrer Region entscheiden können, steht es Ihnen frei, Ihren Energieversorger aus **allen Versorgern in der EU** mit einem Dienstleistungsangebot in Ihrer Region auszuwählen. Der Netzbetreiber selbst kann keine Energie-lieferungen anbieten. Ist der Netzbetreiber Teil eines größeren Unternehmens, das Energieversorgungsdienste anbietet, muss er über eine eigene visuelle Identität verfügen, damit es zu keiner Verwechslung mit dem Unternehmensteil kommt, das die Versorgung anbietet. Sie können sich für einen in einem anderen Mitgliedstaat registrierten Strom- und/oder Gasversorger entscheiden, sofern der Versorger Dienstleistungen auch in Ihrer Region anbietet und einem Vertragsabschluss mit Ihnen zustimmt.



# 3. Das Recht auf einen einfachen und schnellen Versorgerwechsel



*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, Ihren Strom- und/oder Gasversorger einfach und schnell ohne zusätzliche Gebühren zu wechseln.*

Wenn Sie beschließen, Ihren Strom- oder Gasversorger zu wechseln, werden Ihnen für den Wechsel keine Gebühren in Rechnung gestellt. Der Netzbetreiber in Ihrer Region muss den Wechsel innerhalb von drei Wochen vornehmen, sofern Sie die Geschäftsbedingungen des ursprünglichen Vertrags (z. B. Kündigungsfrist, vereinbarte Mindestvertragslaufzeit) einhalten. Die Strom- und/oder Gasversorger dürfen keine unverhältnismäßigen Verpflichtungen vorsehen, die verhindern, dass Sie den Versorger wechseln. Spätestens sechs Wochen nach dem Wechsel erhalten Sie die Endabrechnung Ihres früheren Versorgers.





## 4. Das Recht auf klare Informationen und Rücktrittsrecht

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, klare Informationen zu Ihrem Energievertrag zu erhalten, bevor Sie ihn unterzeichnen, und darauf, vorab über Vertragsänderungen informiert zu werden mit der Möglichkeit, den Vertrag zu kündigen, falls Sie die neuen Bedingungen nicht akzeptieren. Sie haben auch das Recht, innerhalb von 14 Tagen von einem Vertrag zurückzutreten, wenn der Vertrag nicht in den Geschäftsräumen des Versorgers oder per Fernkommunikationsmittel (z. B. über das Internet oder per Telefon) geschlossen wurde.*

Ihr **Vertrag** mit Ihrem Strom- und/oder Gasversorger muss Angaben enthalten, denen Sie Folgendes entnehmen können:

- Name und Anschrift des Versorgers;
- Art der Versorgung oder Dienstleistung, ihre Qualität und das Datum des Beginns der Versorgung oder Dienstleistung;
- Art des angebotenen Wartungsdienstes;
- Angaben dazu, wie man Informationen über Tarife und Wartungsgebühren erhält;
- Angaben zur Vertragslaufzeit, zu den Bedingungen für die Vertragsverlängerung, den Rücktritt vom Vertrag oder die Kündigung des Vertrags;
- Angaben zur Höhe der Entschädigung oder Erstattung, auf die Sie Anspruch haben, wenn der Versorger seinen Verpflichtungen nicht nachkommt;
- Angaben dazu, wie bei einer Beschwerde vorzugehen ist und wie Streitigkeiten beigelegt werden.





Ihr Versorger muss Ihnen diese Informationen zur Verfügung stellen, bevor Sie den Vertrag unterzeichnen. Der Vertrag muss klar und verständlich formuliert sein; dabei müssen Hürden nicht vertraglicher Art (z. B. übermäßige Dokumentation) vermieden werden.

Falls Sie den Vertrag für die Strom- und/oder Gasversorgung außerhalb der Geschäftsräume des Versorgers (z. B. bei Ihnen zu Hause oder an Ihrem Arbeitsplatz) oder über andere Fernkommunikationsmittel (z. B. über das Internet oder per Telefon) geschlossen haben, können Sie noch innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss vom Vertrag zurücktreten (z. B. wenn Sie es sich anders überlegt haben).

Falls Ihr Vertrag dem Strom- und/oder Gasversorger gestattet, die Energiepreise zu ändern, sollte im Vertrag ausreichend klar angegeben sein, aus welchen Gründen und nach welcher Methode diese Änderung erfolgen soll. Ihr Versorger muss Sie über die Absicht zur Vornahme von Änderungen des Vertrags und der Preise informieren. Preiserhöhungen müssen in transparenter und verständlicher Weise mitgeteilt werden. Es steht Ihnen frei, das Vertragsverhältnis zu beenden, wenn Sie die neuen Bedingungen oder die Preiserhöhungen des Versorgers nicht akzeptieren.



## 5. Das Recht auf genaue Informationen über Ihren Verbrauch und die darauf beruhende Verbrauchsabrechnung

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht auf Zugang zu genauen Informationen über Ihren Strom- und/oder Gasverbrauch, damit Sie Ihren Energieverbrauch steuern können und Abrechnungen auf der Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs erhalten.*

Informationen über Ihren tatsächlichen Energieverbrauch müssen Ihnen ausreichend häufig zugesandt werden, damit Sie auf Ihren Energieverbrauch Einfluss nehmen können. Sie haben Anspruch darauf, dass Ihnen Ihre Verbrauchsdaten ohne zusätzliche Kosten mitgeteilt werden. Sie können den Datenverwalter anweisen, anderen Strom- und/oder Gasversorgern Zugang zu diesen Daten zu gewähren. Für diese Dienstleistung dürfen Ihnen keine Gebühren in Rechnung gestellt werden.

Falls Sie über einen intelligenten Zähler verfügen, haben Sie im Rahmen Ihres aktuellen Versorgungsvertrags für mindestens die beiden vorangegangenen Jahre Anspruch auf einen einfachen und unentgeltlichen Zugang zu ausführlichen Informationen über Ihren Energieverbrauch (für jeden Tag, jede Woche, jeden Monat und jedes Jahr). Außerdem haben Sie für mindestens die letzten drei Jahre oder ab dem Beginn Ihres aktuellen Versorgungsvertrags, falls dieser seit weniger als drei Jahren besteht, Anspruch auf kumulierte Daten zu Ihrem Verbrauch.

Sie haben das Recht auf einen preisgünstigen, genauen Einzelzähler für Strom und/oder Gas (sowie für Fernwärme/ Fernkälte und Warmwasser), wenn in einem neuen Gebäude ein neuer Anschluss gelegt wird oder wenn ein Gebäude einer größeren Renovierung unterzogen wird. In anderen Fällen gilt das Recht auf einen preisgünstigen, genauen Einzelzähler unter der Voraussetzung, dass dem auf nationaler Ebene keine technischen oder finanziellen Hindernisse entgegenstehen.



## 6. Das Recht auf Informationen darüber, wie Sie Energie effizienter nutzen können, und über die Vorteile der Nutzung von Energie aus erneuerbaren Energiequellen

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, über die Vorteile der Nutzung von mit erneuerbaren Energien betriebenen Geräten und Fahrzeugen, über Ihren Energieverbrauch und über Möglichkeiten eines effizienteren Energieverbrauchs korrekt informiert zu werden.*

Ihre Energiekostenabrechnungen, Verträge, Transaktionen und Belege sollten, sofern die Behörden Ihres Landes nichts Gegenteiliges festlegen, folgende klare Angaben enthalten:

- die aktuell geltenden Preise und wie viel Energie Sie verbraucht haben;
- einen Vergleich mit Ihrem Verbrauch im gleichen Zeitraum des Vorjahres;
- mit wem Sie sich in Verbindung setzen können, um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Energie sparen können, z. B. Verbraucherorganisationen, Energieagenturen oder ähnliche Einrichtungen, einschließlich Internet-Adressen, und, sofern möglich und sinnvoll, Vergleiche mit ähnlichen Kundenkategorien.



Bei der Anschaffung von Haushaltsgeräten (z. B. Kühlschränken, Gefriergeräten, Waschmaschinen, Wäschetrocknern, Geschirrspülern, Elektroherden, Fernsehgeräten, Lampen und Klimaanlage) haben Sie das Recht, über den Energieverbrauch dieser Geräte informiert zu werden, damit Sie sich für effizientere Produkte entscheiden können. In den Geschäften müssen das **EU-Energieetikett** und das Produktdatenblatt mit ausführlichen Informationen zu den Eigenschaften des Produkts ausgestellt sein.

Falls Sie den Einbau oder den Austausch einer Anlage zur Erzeugung von Strom oder von Wärme/Kälte aus erneuerbaren Energien in Erwägung ziehen, haben Sie das Recht, vom Anlagenhersteller oder von der benannten Behörde Ihres Landes über die Vorteile, Kosten und Energieeffizienz einer solchen Anlage informiert zu werden.

Ihr Stromversorger muss Sie über die Zusammensetzung der von ihm eingesetzten Energiequellen (erneuerbare Energien, Kernenergie usw.) und über ihre Umweltauswirkungen informieren. Diese Informationen müssen in einer einfachen und vergleichbaren Form mitgeteilt werden.



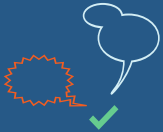
## 7. Das Recht auf besondere Maßnahmen, wenn Sie ein schutzbedürftiger Kunde sind



*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht auf einen angemessenen Schutz, wenn Sie nach den einschlägigen Rechtsvorschriften Ihres Landes ein „schutzbedürftiger Kunde“ sind.*

Die Mitgliedstaaten müssen den Begriff „schutzbedürftiger Kunde“ in ihren nationalen Rechtsvorschriften definieren und dafür sorgen, dass angemessene Maßnahmen zum Schutz dieser Kundengruppe bestehen. Die Mitgliedstaaten verfügen bei der Definition des Begriffs „schutzbedürftiger Kunde“ über einen gewissen Spielraum, um den Gegebenheiten des jeweiligen Landes Rechnung zu tragen. Sie müssen jedoch sicherstellen, dass die Rechte schutzbedürftiger Kunden gewahrt bleiben und dass festgestellte Energiearmut in geeignete Maßnahmen mündet.



## 8. Das Recht auf eine einfache Bearbeitung von Beschwerden und Streitbeilegung

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht, sich bei Ihrem Gas- oder Stromversorger zu beschweren. Falls Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet wird, können Sie Ihre Beschwerde an eine unabhängige Stelle weiterleiten, damit die Auseinandersetzung kostengünstig, rasch und fair außergerichtlich beigelegt wird.*

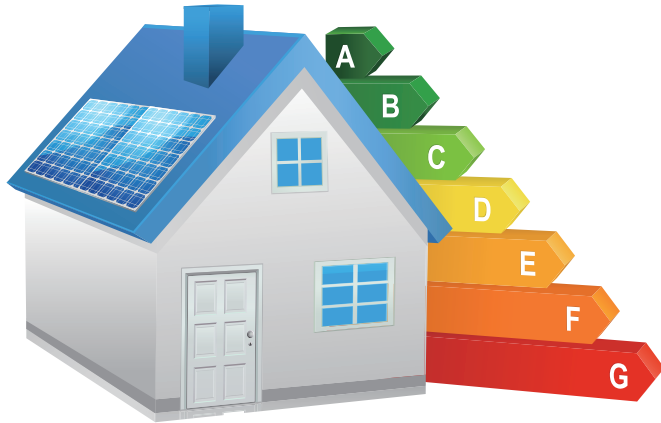
Ihr Strom- und/oder Gasversorger muss Sie darüber informieren, wie Sie eine Beschwerde einreichen können. Sie können eine Beschwerde an Ihren Gas- oder Stromversorger richten und dürfen bei der Bearbeitung Ihrer Beschwerde durch Ihren Versorger eine hohe Dienstleistungsqualität erwarten. Dies sollte eine zügige Streitbeilegung ermöglichen und für Sie eine Rückerstattung und/oder Entschädigung, sofern gerechtfertigt, zur Folge haben. Falls Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet wird, haben Sie auch das Recht, Ihre Beschwerde an eine unabhängige **Stelle**, z. B. an einen Energie-Ombudsmann, **zur außergerichtlichen Streitbeilegung** weiterzuleiten. Unabhängig von diesen Möglichkeiten haben Sie das Recht, Ihren Fall anschließend vor Gericht zu bringen.

## 9. Recht auf einen Energieausweis für Ihr Zuhause



*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, über die Energieeffizienz der Immobilie, die Sie kaufen oder mieten wollen, informiert zu werden.*



Bei der Suche nach einem Miet- oder Kaufobjekt haben Sie das Recht, über die Gesamtenergieeffizienz der Immobilie informiert zu werden. Vor der Vertragsunterzeichnung sollten Sie einen **Energieausweis** mit Angaben zur Energieeffizienz der Immobilie erhalten. Dieser Ausweis muss auch Empfehlungen zur Verbesserung der Energieeffizienz des Objekts enthalten.



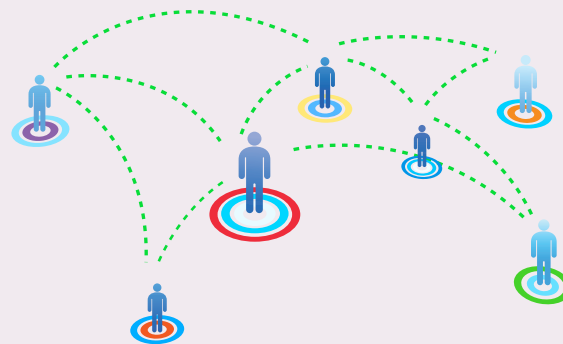
## 10. Das Recht auf eine zentrale nationale Kontaktstelle für Energie

*Die nationalen Rechtsvorschriften müssen Ihnen das folgende Recht garantieren:*

*das Recht darauf, sich mit einer zentralen Kontaktstelle in Ihrem Land in Verbindung zu setzen, bei der Sie weitere Informationen über diese Rechte erhalten.*

Sie müssen in Ihrem Land Zugang zu einer **zentralen Kontaktstelle** haben, bei der Sie alle Informationen erhalten können, die Sie in Bezug auf ihre Rechte im Energiebereich, die geltenden Rechtsvorschriften und ein effektives Vorgehen bei einer Auseinandersetzung mit einem Gas- oder Stromversorger benötigen.

Ihre Rechte als Energieverbraucher in der EU müssen in den Gesetzen Ihres Landes verankert sein. Die **nationalen Regulierungsbehörden** müssen zur Wahrung der Verbraucherrechte und zum Schutz der Verbraucher im Einklang mit dem EU-Recht beitragen.





Hier können Sie mehr über Ihre Rechte erfahren:

### **Zentrale Kontaktstelle und Regulierungsbehörde Ihres Landes – Deutschland**

#### **Bundesnetzagentur für Elektri- zität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

<http://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sahgebiete/ElektrizitaetundGas/Verbraucher/verbraucher-node.html>

#### **Sitz Bonn:**

Tulpenfeld 4, 53113 Bonn  
Postfach 80 01, 53105 Bonn  
Tel. +49 22814-0  
Fax +49 22814-8872  
E-Mail: [info@bnetza.de](mailto:info@bnetza.de)

#### **Dienstgebäude Mainz:**

Canisiusstraße 21  
55122 Mainz  
Postfach 80 01, 55003 Mainz  
Tel. +49 613118-0  
Fax +49 613118-5600

#### **Dienstgebäude Saarbrücken:**

An der Trift 40  
66123 Saarbrücken  
Postfach 10 04 43,  
66004 Saarbrücken  
Tel. +49 6819330-0  
Fax +49 6819330-700

#### **Dienstgebäude Berlin:**

Fehrbelliner Platz 3  
10707 Berlin  
Tel. +49 3022480-0  
Fax +49 3022480-459

### **In Ihrem Land vorgese- henes außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren – Deutschland**

#### **Schlichtungsstelle Energie e.V.**

<http://www.schlichtungsstelle-energie.de>  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel. +49 302757240-0  
Fax: +49 302757240-69  
Mo.–Do.: 10–12 Uhr und 14–  
16 Uhr  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

## **Zentrale Kontaktstelle und Regulierungsbehörde Ihres Landes – Österreich**

### **Nationale Regulierungsbehörde und Zentrale Anlaufstelle**

Energie-Control Austria  
<http://www.e-control.at/de/home>  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien  
Tel.: +43 124724-0  
Fax: +43 124724-900  
E-Mail: [office@e-control.at](mailto:office@e-control.at)

## **In Ihrem Land vorgese- henes außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren – Österreich**

### **Die Streitschlichtungsstelle der E-Control**

[http://www.e-control.at/de/  
konsumenten/service-und-  
beratung/streitschlichtung](http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung)  
Energie-Control Austria  
Schlichtungsstelle  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien  
Tel.: +43 124724-444  
Fax: +43 124724-900  
E-Mail: [schlichtungsstelle@  
e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)

Weitere Auskünfte über ihre Rechte als Verbraucher finden Sie im Internet-Portal „Your Europe“ ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_de.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_de.htm) ). Sie können sich auch an die Verbraucherverbände Ihres Landes wenden.

## WO ERHALTE ICH EU-VERÖFFENTLICHUNGEN?

### **Kostenlose Veröffentlichungen:**

- Einzelexemplar:  
über EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- mehrere Exemplare/Poster/Karten:  
bei den Vertretungen der Europäischen Union ([http://ec.europa.eu/represent\\_de.htm](http://ec.europa.eu/represent_de.htm)),  
bei den Delegationen in Ländern außerhalb der Europäischen Union ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_de.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_de.htm)),  
über den Dienst Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_de.htm](http://europa.eu/europedirect/index_de.htm))  
oder unter der gebührenfreien Rufnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 (\*).

(\* ) Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

### **Kostenpflichtige Veröffentlichungen:**

- über EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

### **Kostenpflichtige Abonnements:**

- über eine Vertriebsstelle des Amts für Veröffentlichungen der Europäischen Union ([http://publications.europa.eu/others/agents/index\\_de.htm](http://publications.europa.eu/others/agents/index_de.htm)).

