

4.12.1 So sollten in legislativer Hinsicht nach Annahme des Vorschlags Haushaltsmittel im Einklang mit der Kommissionsmitteilung „Überwindung der Breitbandkluft“ (KOM(2006) 129 endg.) bereitgestellt werden, um gegebenenfalls die Einrichtung der erforderlichen Infrastruktur in den Mitgliedstaaten zu erleichtern, die über kein ausreichendes Netz an Basisstationen verfügen. Hierbei muss allerdings dem besonderen Anliegen des Umweltschutzes Rechnung getragen werden, damit derartige Maßnahmen keine Umweltkosten verursachen.

4.12.2 Ferner ist eine Anpassung der geltenden Gemeinschaftsvorschriften im Bereich öffentliches Beschaffungswesen und Konzessionserteilung erforderlich, um sicherzustellen, dass die von den Mitgliedstaaten zur Nutzung des Funkfrequenzspektrums erteilten Konzessionen den Grundsätzen von Transparenz, Nichtdiskriminierung und Schutz des öffentlichen Interesses entsprechen.

4.12.3 Darüber hinaus müssen die Komitologiebeschlüsse, die den Rechtsrahmen für ein europaweites Funkfrequenzspektrum ergänzen, besondere Bestimmungen enthalten, um die Anwendung der geltenden Gemeinschaftsvorschriften für die

Barrierefreiheit (*eAccessibility*) in allen Bereichen sicherzustellen. Insbesondere müssen in diesem Zusammenhang die Rechte von Menschen mit Behinderungen, älteren Menschen und Bürgern mit geringem oder ohne IT-Wissen umfassend gewährleistet werden, wenn Fortschritte im digitalen Bereich in Übereinstimmung mit der Kommissionsmitteilung „Europäische i2010-Initiative zur digitalen Integration — 'An der Informationsgesellschaft teilhaben'“ (KOM(2007) 694 endg.) zum Tragen gebracht werden sollen.

4.12.4 Hierfür könnten zahlreiche — zu gegebener Zeit festzulegende — Anreize geboten werden, da mit der Telekommunikationssektor und die Mitgliedstaaten, insbesondere auf regionaler und lokaler Ebene, über entsprechende Maßnahmen alle technologischen Neuentwicklungen den Bürgern allgemein zugänglich machen.

4.13 Die neuen technischen Bedingungen dürften voraussichtlich keinen weiteren unnötigen Finanz- oder Verwaltungsaufwand auf europäischer, nationaler oder regionaler Ebene verursachen.

Brüssel, den 16. Januar 2008

Der Präsident
des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses
Dimitris DIMITRIADIS

Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses zu der „Mitteilung der Kommission — Auf dem Weg zu einer Charta der Rechte der Energieverbraucher“

KOM(2007) 386 endg.

(2008/C 151/09)

Die Europäische Kommission beschloss am 5. Juli 2007, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss gemäß Artikel 262 des EG-Vertrags um Stellungnahme zu folgender Vorlage zu ersuchen:

„Mitteilung der Kommission — Auf dem Weg zu einer Charta der Rechte der Energieverbraucher“

Das Präsidium des Ausschusses beauftragte die Fachgruppe Verkehr, Energie, Infrastrukturen, Informationsgesellschaft am 25. September 2007 mit der Ausarbeitung dieser Stellungnahme.

Angesichts der Dringlichkeit der Arbeiten bestellte der Ausschuss auf seiner 441. Plenartagung am 17. Januar 2008 Herrn IOZIA zum Hauptberichterstatter und verabschiedete mit 127 Ja-Stimmen bei 1 Gegenstimme und 3 Stimmenthaltungen folgende Stellungnahme:

1. Zusammenfassung der Bemerkungen und Empfehlungen des EWSA

1.1 Der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss begrüßt die Initiative der Kommission, eine Charta der Rechte der Energieverbraucher auszuarbeiten.

1.2 Der EWSA erachtet die Charta als einen ersten Schritt zur Stärkung und effektiven Durchsetzung der Verbraucherrechte, deren Wahrung — wie die Kommission ganz richtig feststellt — nicht gewährleistet ist, wenn sie einfach den Marktmechanismen überlassen wird.

1.3 Nach Ansicht des EWSA sollte der Erlass nicht verbindlicher Rechtsakte möglichst vermieden werden. In Übereinstim-

mung mit der Entschließung des Europäischen Parlaments erachtet er eine bindende Rechtsform für erforderlich, um die Wahrung der Rechte der Bürger sicherzustellen, und ist der Ansicht, dass mit nicht bindenden Maßnahmen die Ziele nicht vollständig erreicht werden können. Im Falle der Fluggastrechte hielt es die Kommission für erforderlich, eine Verordnung zu erlassen (Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004). Deshalb ist nicht klar, weshalb die Rechte der Energieverbraucher hingegen in einem Dokument ohne bindende Wirkung geregelt werden sollen.

1.4 Der EWSA empfiehlt der Kommission, neben den vorgeschlagenen und zur Verabschiedung stehenden Änderungen der

Richtlinien die Möglichkeit zu prüfen, die Charta in eine Verordnung über die Rechte der europäischen Energieverbraucher umzuwandeln.

1.5 Der EWSA ist der Auffassung, dass die in den Richtlinien verankerten Rechte für alle Endverbraucher gelten sollten, insbesondere für die Privatkunden und die kleinen und mittleren Unternehmen. Die „Elektrizitätsrichtlinie“ (54/2003) überlässt den Mitgliedstaaten die Wahl, den kleinen Unternehmen (mit weniger als 50 Angestellten und einem Gesamtumsatz bis zu 10 Mio. EUR) eine Grundversorgung zu garantieren, d.h. das Recht auf Versorgung mit Elektrizität bestimmter Qualität zu angemessenen, leicht und eindeutig vergleichbaren und transparenten Preisen.

1.6 Der EWSA ist der Ansicht, dass diese unterschiedliche Behandlung überhaupt nicht gerechtfertigt ist und das Recht auf Grundversorgung unionsweit zumindest den KMU gewährt werden sollte. Zu diesem Zweck und angesichts der Tatsache, dass durch das derzeit vom EWSA geprüfte dritte Energiepaket die Elektrizitätsrichtlinie 2003/54 geändert wird, empfiehlt er der Kommission nachdrücklich, Artikel 2 entsprechend umzuformulieren oder auch andere als Haushaltskunden in die Zielgruppen der Rechtecharta aufzunehmen.

1.7 Nach dem Dafürhalten des EWSA sollte der Begriff „Verbraucher“ unbedingt den Endverbraucher bezeichnen, d.h. den Kunden des Versorgungsunternehmens. Der unterschiedliche Wortgebrauch in der Mitteilung „Eine Energiepolitik für Europa“, in der von einer Charta der Kundenrechte die Rede ist, und im vorliegenden Vorschlag für eine Charta der Energieverbraucherrechte führt zu Unsicherheit und Verwirrung. Das Interesse der KMU und Handelsbetriebe an einer garantierten kontinuierlichen und ausreichenden Versorgung mit Energie für ihre gewerbliche Tätigkeit verdient im gleichen Maße Beachtung, insbesondere in den Konvergenz- und Kohäsionsregionen.

1.8 Die Gewährleistung der auf die kleinen und mittleren Unternehmen ausgedehnten Grundversorgung, die Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, der Schutz der wirtschaftlich benachteiligten und von „Energiearmut“ bedrohten Bevölkerungsgruppen, der wirtschaftliche, soziale und territoriale Zusammenhalt, die Vertragsfreiheit, das Recht auf Information, auf einen schnellen Anschluss an das Versorgungssystem, auf eindeutig formulierte Verträge und auf angemessene, zwischen den einzelnen Lieferanten vergleichbare und transparente Preise, die Gewährleistung einer ununterbrochenen Versorgung, die Kenntnis der genutzten Energiequellen — dies alles sind ausgesprochen wichtige Güter; die Kommission hat zu Recht darauf hingewiesen, dass sich selbst überlassene Marktkräfte dieses Maß an sozialem, ökologischem und wirtschaftlichem Bewusstsein nicht aufbringen. Der EWSA unterstützt aus tiefster Überzeugung alle Initiativen, die diese Problematik auf einfache und wirksame Weise angehen, und fordert die Kommission auf, alle am besten geeigneten Instrumente einzusetzen.

1.9 Der EWSA empfiehlt zu prüfen, ob über die drei bereits vorgesehenen Änderungen hinaus im Rahmen des dritten Energiepakets weitere Änderungen am Anhang A der Elektrizitätsrichtlinie vorgenommen werden sollten.

1.10 Der EWSA hat Ende 2001 die Umwandlung der „Gruppe der europäischen Regulierungsbehörden für Elektrizität und Erdgas“ (ERGEG) in eine Agentur vorgeschlagen. Er begrüßt, dass die Kommission diesen Vorschlag nun im Rahmen des „dritten Energiepakets“ in die Tat umsetzt, und hofft, dass zu den Aufgaben der künftigen Agentur auch die Prüfung der kor-

rekten Durchsetzung der Verbraucherrechte gehören wird, insbesondere der Schutz der schwächsten Verbraucher. Der EWSA befürwortet eine Einbeziehung der Verbraucherverbände, der kleinen und mittleren Unternehmen, der Energieindustrie und der Gewerkschaftsorganisationen, um — wie bereits im Verkehrssektor geschehen — der Zusammenarbeit und der gemeinsamen Verantwortung mehr Geltung zu verschaffen. Ein europäischer Runder Tisch, der der Agentur Befugnisse zur Intervention und Steuerung der Beziehungen zwischen den Produzenten und den Endverbrauchern erteilt, kann in erheblichem Maße zur Verwirklichung der Ziele beitragen. Die nationalen Regulierungsbehörden sollten die Märkte entsprechend ihren Zuständigkeiten überwachen.

1.11 Der EWSA begrüßt die Vorschläge der Kommission im Anhang zur Mitteilung, die — wirksam umgesetzt — die Verbraucherrechte stärken würden. Er hebt insbesondere hervor, dass das Recht auf öffentliche Versorgungsleistungen und auf Grundversorgung wirksam garantiert werden muss, wobei der Versorger letzter Instanz festzulegen ist, der einspringen kann, wenn der übliche Lieferant Probleme mit der Energieversorgung hat.

1.12 Gleiche Binnenmarktregeln auf dem Gebiet der Verträge: Transparenz, Durchführungsmodalitäten, klare und kostenfreie Verfahren zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten und Entschädigungen sollten einheitlich sein, um die grenzüberschreitende Mobilität der Verbraucher zu fördern und den europäischen Markt auch den Endverbrauchern zugänglich zu machen.

1.13 Angemessene, transparente und vergleichbare Preise. Verständliche und vollständige Rechnungen mit für den Verbraucher nützlichen Informationen über die zur Stromerzeugung genutzten Energiequellen sowie die CO₂- und sonstigen Treibhausgasemissionen und mit Vorschlägen zur Energieeinsparung, die mit der Gemeinschaftspolitik im Einklang stehen.

1.14 Die freie Wahl des Anbieters, die Möglichkeit, ihn kurzfristig und kostenfrei zu wechseln und die Begrenzung der Mindestvertragslaufzeit sind mit der Vollendung des Marktes verbundene Rechte.

1.15 Informationen. Wahrheitsgemäße, vollständige und leicht verständliche Informationen über die Zugangs- und Nutzungsbedingungen, Gebühren und Preise und ihre Entwicklung.

1.16 Bei Beschwerden sollte unter Anwendung der Empfehlungen der Kommission Nr. 98/257 und 2001/310 eine außergerichtliche Beilegung der Streitigkeiten oberstes Gebot sein.

1.17 Das Recht auf Vertretung durch Verbraucherverbände muss gestärkt und effektiv durchgesetzt werden. Ein offener Runder Tisch innerhalb der zu errichtenden Agentur könnte als Forum dienen, in dem alle betroffenen Akteure zusammenkommen können, um nach geeigneten Lösungen für die Durchsetzung der Verbraucherrechte zu suchen.

1.18 Energiearmut bedeutet, von einem würdigen Leben ausgeschlossen zu sein. Die Definition dessen, was unter einem schutzbedürftigen Verbraucher zu verstehen ist, und die zu seinen Gunsten zu ergreifenden Maßnahmen müssen vereinheitlicht werden, wobei durch die Gewährleistung einer Grundversorgung, aber auch durch die kostenlose Bereitstellung von Energie eine Unterbrechung der Energieversorgung zu vermeiden ist. Hierbei muss stets das Verantwortungsprinzip gewahrt bleiben.

1.19 Unlautere Geschäftspraktiken müssen wirksam bekämpft werden, indem die Bestimmungen in Anhang 1 der Richtlinie 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 aktualisiert werden. Gegen andere unlautere Praktiken könnte auf dem Verordnungsweg vorgegangen werden, statt die Richtlinie zu ändern.

1.20 Der EWSA schlägt vor, neben den von der Kommission angeführten neun Bereichen auch jene aus den Rechtechartas zu berücksichtigen, die beispielsweise in einigen EU-Mitgliedstaaten von Versorgungsunternehmen und Verbraucherverbänden bereits unterzeichnet wurden: das Recht des Verbrauchers auf Wertschätzung seiner Zeit, auf Mitwirkung und Vertretung, auf Qualität und Sicherheit, auf den günstigsten, d.h. den am besten dem Profil des Verbrauchers entsprechenden Tarif, auf Schadensersatz und auf ein rasches und effektives Schlichtungsverfahren.

2. Einführung: Das Kommissionsdokument

2.1 Die Kommission hat in der Mitteilung vom 10. Januar 2007 ⁽¹⁾ ⁽²⁾ die Absicht bekundet, eine Rechtecharta für die Kunden der Gas- und Energieversorgungsunternehmen auszuarbeiten. Dies wurde vom Europäischen Rat auf seiner Frühjahrstagung am 8./9. März befürwortet, der in seinen Schlussfolgerungen „bessere[n] Verbraucherschutz, z.B. durch Ausarbeitung einer Energieverbrauchercharta“, fordert.

2.2 Die Kommission erkennt an, dass sich mit Marktmechanismen allein nicht die Wahrung der Verbraucherinteressen gewährleisten lässt, und hebt hervor, dass in den geltenden Richtlinien bereits gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen vorgesehen sind und Verbraucherrechte garantiert werden; es werden Maßnahmen zur Überwachung der Umsetzung und der „effektiven“ Durchsetzung der Verbraucherrechte auf nationaler Ebene und zur Stärkung und Erweiterung dieser Rechte angekündigt.

2.3 Die vollständige Liberalisierung der europäischen Energie- und Gasmärkte am 1. Juli 2007 ist eine günstige Gelegenheit, um unter Einbeziehung der Verbraucherverbände eine angemessene Informationskampagne für die Bürger durchzuführen und sie über die Vorteile zu informieren, die sich aus der Möglichkeit ergeben dürften, ihren Energieversorger frei wählen und weiterhin dieselben Rechte genießen zu können.

2.4 **Energie ist für jeden europäischen Bürger von zentraler Bedeutung.** Ein verbesserter Schutz und die Stärkung der Verbraucherinteressen auf demselben Niveau wie bei Unternehmen sind Voraussetzungen für einen gut funktionierenden Binnenmarkt.

2.5 **Die geltenden europäischen Rechtsvorschriften verlangen bereits die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen,** die eine unerlässliche Grundlage des Energierechts sind. Die vorrangige nachhaltige Entwicklung, der Umweltschutz, der Verbraucherschutz und der Schutz der schwächsten Bevölkerungsgruppen, mit anderen Worten die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, sind eine notwendige Ergänzung des Wettbewerbs. „Gezielte gemeinwirtschaftliche und Grundversorgungsverpflichtungen zum Wohle der Verbraucher müssen weiterhin fester Bestandteil der Liberalisierung sein“.

⁽¹⁾ Eine Energiepolitik für Europa, KOM(2007) 1.

⁽²⁾ Aussichten für den Erdgas- und den Elektrizitätsbinnenmarkt, KOM(2006) 841.

2.6 **Zur Bekämpfung von Energiearmut muss die EU darüber hinausgehende Maßnahmen treffen.** Die auf den internationalen Märkten ständig steigenden Brennstoffpreise wirken sich auf die Energiepreise aus und verursachen den schwächsten Bevölkerungsgruppen in Europa immer mehr Probleme. Die Mitgliedstaaten haben sich nicht ausreichend für dieses Thema interessiert, nur fünf verfügen über einen Tarif für wirtschaftlich benachteiligte Haushalte. Die künftige Charta muss entsprechende Modalitäten enthalten, um die schwächsten Verbraucher zu schützen.

2.7 **Hauptziele.** Die vier bereits von der Kommission vorgeschlagenen Ziele werden bekräftigt ⁽³⁾:

- Förderung der Einführung von Regelungen, die eine Unterstützung der sozial schwächsten EU-Bürger im Falle von Energiepreiserhöhungen vorsehen,
- Verbesserung des Mindestinformationsangebots für die Bürger als Orientierungshilfe bei der Wahl des Versorgers und der Entscheidung zwischen verschiedenen Versorgungsoptionen,
- Reduzierung des bürokratischen Aufwands beim Wechsel eines Kunden zu einem anderen Anbieter,
- Schutz der Kunden vor unlauteren Verkaufspraktiken.

2.8 Bei der künftigen europäischen Charta der Rechte der Energieverbraucher wird es sich nicht um einen verbindlichen Rechtsakt handeln. Sie muss Folgendes enthalten:

- a) bestehendes Gemeinschaftsrecht, in dem Verbraucherrechte und Pflichten der Energieversorger verankert sind;
- b) mögliche Elemente, die von den Mitgliedstaaten (Regierungen bzw. Regulierungsbehörden) bei der Umsetzung und der Anwendung dieses Rechts berücksichtigt werden sollten;
- c) mögliche Elemente, die bestehende Rechte ergänzen könnten und die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen;
- d) mögliche Elemente, die bestehende Rechte ergänzen könnten und die durch die Selbstregulierung privater Akteure, d.h. der Wirtschaft und der Verbrauchervertreter, verwirklicht werden könnten.

2.9 Es werden neun Kernpunkte aufgeführt, die Gegenstand der Charta sein werden:

- Anschluss
- Verträge
- Preise, Tarife und Überwachung
- Freie Wahl des Anbieters
- Informationen
- Beschwerden
- Vertretung
- Sozialmaßnahmen
- Unlautere Geschäftspraktiken

2.10 Gemäß dem Grundsatz der „gemeinsamen Verantwortung“ müssen alle Beteiligten, d. h. die Gemeinschaft, die Mitgliedstaaten, die Energiewirtschaft, die von allen Sozialpartnern vertreten wird, und die Verbraucherverbände ihren Beitrag leisten, damit die Energiepolitik ein Erfolg für die Bürger wird.

⁽³⁾ Eine Energiepolitik für Europa, KOM(2007) 1, S. 10.

2.11 Im Anhang werden für jeden Kernpunkt die derzeit geltenden Vorschriften angeführt und die Initiativen beschrieben, die von der Kommission, den Mitgliedstaaten oder im Rahmen von Vereinbarungen zwischen den Beteiligten bzw. Selbstregulierungskodizes ergriffen werden könnten.

3. Allgemeine Bemerkungen

3.1 Der EWSA will folgende Aspekte beleuchten: den Rechtsrahmen, die Adressaten der Charta, die Wirksamkeit und Verhältnismäßigkeit des Kommissionsvorschlags und die Eignung anderer möglicher Instrumente, die Rolle der Agentur und der nationalen Regulierungsbehörden, weitere allgemeine oder spezifische Vorschläge oder Initiativen.

Der Rechtsrahmen

3.2 In Artikel 38 der Grundrechtecharta der Europäischen Union mit dem Titel „Verbraucherschutz“ heißt es: „Die Politiken der Union stellen ein hohes Verbraucherschutzniveau sicher.“ Dieser Artikel greift Artikel 153 des Vertrags auf, der die Gemeinschaft damit beauftragt, ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten und ihr Recht auf Information und zur Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen zu fördern. Darüber hinaus müssen die Erfordernisse des Verbraucherschutzes bei der Gestaltung und der Umsetzung anderer gemeinschaftlicher Politiken oder Aktivitäten berücksichtigt werden.

3.2.1 Mit dem Vertrag von Amsterdam, der den früheren Artikel 129 a der Verträge in den heutigen Artikel 153 umformuliert, wurde die Zuständigkeit der Gemeinschaft im Bereich des Verbraucherschutzes endgültig bekräftigt ⁽⁴⁾.

3.2.2 Der EWSA begrüßt die Entscheidung der Kommission, die Verbraucherrechte zu stärken und sowohl die derzeit vom Gemeinschaftsrecht vorgesehenen Maßnahmen ⁽⁵⁾ als auch Vorschläge für künftig auf verschiedenen Ebenen zu ergreifende Initiativen in einer Charta der Rechte der Energieverbraucher zusammenzufassen.

⁽⁴⁾ Der Vertrag von Amsterdam vom 4. Oktober 1997 formuliert den alten Vertragstext um, der der Kommission im Verbraucherschutzbereich nur koordinierende und im Vergleich zur Zuständigkeit der Mitgliedstaaten untergeordnete Aufgaben zuwies.

⁽⁵⁾ Anhang A der Elektrizitäts- und der Erdgasrichtlinie Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen
Artikel 3 Absätze 3, 5 und 6 der Elektrizitätsrichtlinie
Artikel 3 Absatz 3 der Erdgasrichtlinie
Artikel 13 Absätze 1 und 2 der Richtlinie 2006/32/EG vom 5. April 2006 über Endenergieeffizienz
Empfehlung 98/257/EG der Kommission betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind
Empfehlung 2001/310/EG der Kommission über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen
Richtlinie 98/27/EG vom 19. Mai 1998 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen
Richtlinie 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern.

3.2.2.1 Der Ausschuss weist jedoch darauf hin, dass es die verschiedenen Formen des Verbraucherschutzes in den einzelnen Mitgliedstaaten bislang nicht ermöglichen, die Bestimmungen der geltenden Richtlinien als feststehende und allgemein anerkannte Rechte zu betrachten. Der erklärtermaßen unverbindliche Charakter der Charta, die Verbindlichkeit in einigen Bereichen mit Optionen der Selbstregulierung und der „moralischen Überzeugung“ der Mitgliedstaaten und der Energieversorger koppelt, kann Verwirrung stiften.

3.2.2.2 In der Entschließung des Europäischen Parlaments vom 4. September 2007 zu rechtlichen und institutionellen Auswirkungen der Verwendung von nicht zwingenden Rechtsinstrumenten („soft law“) heißt es in Erwägungsgrund X, dass „in den Fällen, in denen die Gemeinschaft Rechtsetzungsbefugnis hat, der politische Wille zur Einführung von Rechtsvorschriften aber offensichtlich fehlt, beim Einsatz von Rechtsinstrumenten des nicht zwingenden Rechts die Gefahr besteht, dass die eigentlich zuständigen Rechtsetzungsorgane umgangen werden, die Grundsätze der Demokratie und der Rechtsstaatlichkeit nach Artikel 6 des EU-Vertrags sowie der Subsidiarität und der Verhältnismäßigkeit nach Artikel 5 des EG-Vertrags ausgehöhlt werden und die Kommission ihre Befugnisse überschreitet.“

3.2.2.3 In Ziffer 1 der vom EP-Abgeordneten Manuel Medina Ortega ⁽⁶⁾ vorgelegten Entschließung „vertritt [das Parlament] die Auffassung, dass auf gemeinschaftlicher Ebene Rechtsinstrumente des nicht zwingenden Rechts allzu oft mehrdeutig und unwirksam sind, was negative Auswirkungen auf die gemeinschaftliche Rechtsetzung und auf das institutionelle Gleichgewicht haben kann, und dass sie deshalb — selbst dort, wo es im Vertrag vorgesehen ist — mit Vorsicht verwendet werden sollten.“ Insbesondere fordert es in Ziffer 8 die Kommission auf, „den Auswirkungen von Soft Law auf die Verbraucher und ihren möglichen Rechtsmitteln besondere Aufmerksamkeit zu widmen, bevor sie eine Maßnahme im Zusammenhang mit nicht zwingenden Rechtsinstrumenten vorschlägt“.

3.2.3 Der EWSA schlägt vor, zwischen durchsetzbaren und einklagbaren „Rechten“ und anderen Schutzformen zu unterscheiden, wobei in der künftigen Charta eine klare Trennung zwischen den bestehenden Rechten und den anderen Vorschlägen für Initiativen zu ziehen ist, die auf allen Ebenen ergriffen werden oder ergriffen werden können und als wünschenswert, aber nicht bindend gelten.

3.2.3.1 Der EWSA fragt sich, ob in Anbetracht der bislang gemachten Erfahrungen, die die Kommission selbst als unbefriedigend qualifiziert, und angesichts der vertraglich verankerten Befugnisse der Kommission nicht eher der Erlass weniger und klarer neuer Vorschriften zur Verbesserung des Verbraucherschutzes, insbesondere im Hinblick auf die schutzbedürftigsten Verbraucher in Erwägung gezogen werden sollte. Das in Artikel 5 des Vertrags verankerte Subsidiaritätsprinzip, auf das so häufig fälschlicherweise verwiesen wird, um sich gemeinschaftlichen Initiativen entgegenzustellen, sollte in diesem Fall mangels wirksamer nationaler Gesetze zum Zuge kommen, um Entscheidungen zugunsten der Verbraucher zu treffen.

Wer sind die Verbraucher?

3.3 Der EWSA betont, dass der rechtliche Bezugsrahmen nicht eindeutig erkennen lässt, wer die Adressaten der Charta sind und welche Rechte im Rahmen der europäischen Rechtsvorschriften hiermit verbunden sind. In der Mitteilung „Eine Energiepolitik für Europa“ ⁽⁷⁾ heißt es: „Die Kommission wird eine Energieverbrauchercharta ausarbeiten“.

⁽⁶⁾ Entschließung P6_TA(2007)0366 vom 4. September 2007.

⁽⁷⁾ Ziffer 3.1.7., s.o.

3.3.1 In der Richtlinie 2003/54/EG vom 26. Juni 2003 werden in Artikel 2 Absatz 7 „Kunden“ als Großhändler und Endkunden, die Elektrizität kaufen, definiert, „Endkunden“ als Kunden, die Elektrizität für den eigenen Verbrauch kaufen, „Haushalts-Kunden“ als Kunden, die Elektrizität für den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen, und „Nicht-Haushalts-Kunden“ als Kunden, die Elektrizität für andere Zwecke als den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen, wozu auch Erzeuger und Großhändler zählen.

3.3.2 In der Richtlinie 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern, auf die sich die Kommission als rechtliche Bezugsquelle für den Teil der Charta beruft, der sich auf das Recht der Verbraucher auf gleichberechtigte und transparente Beziehungen zum eigenen Anbieter bezieht, wird der Begriff „Verbraucher“ in Artikel 2 Buchstabe a) folgendermaßen definiert: jede natürliche Person, die im Geschäftsverkehr im Sinne dieser Richtlinie zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

3.3.3 Der EWSA ist der Auffassung, dass die in den Richtlinien verankerten Rechte für alle Endverbraucher gelten müssen, insbesondere die Privatabnehmer und die KMU. Die „Elektrizitätsrichtlinie“ überlässt es den Mitgliedstaaten, ob sie Kleinunternehmen (mit weniger als 50 Beschäftigten und einer Jahresbilanz von höchstens 10 Mio. EUR) eine Grundversorgung garantieren, also das Recht auf Versorgung mit Elektrizität einer bestimmten Qualität zu angemessenen, leicht und eindeutig vergleichbaren und transparenten Preisen.

3.3.4 Der EWSA ist der Ansicht, dass diese unterschiedliche Behandlung überhaupt nicht gerechtfertigt ist und das Recht auf Grundversorgung zumindest allen KMU in der gesamten Union zugestanden werden sollte. Zu diesem Zweck und vor dem Hintergrund, dass durch das derzeit vom EWSA geprüfte dritte Energiepaket die Elektrizitätsrichtlinie 2003/54 abgeändert wird, empfiehlt er der Kommission nachdrücklich, Artikel 2 entsprechend umzuformulieren oder die Nicht-Haushalts-Kunden zu den Adressaten der Rechtecharta hinzuzufügen.

3.3.5 Nach dem Dafürhalten des EWSA sollte der Begriff „Verbraucher“ unbedingt den Endverbraucher bezeichnen, d.h. den Kunden des Versorgungsunternehmens. Der unterschiedliche Wortgebrauch in der Mitteilung „Eine Energiepolitik für Europa“, in der die Rede von einer Charta der Kundenrechte ist, und im vorliegenden Vorschlag für eine Charta der Energieverbraucherrechte stiftet Unsicherheit und Verwirrung⁽⁸⁾. Das Interesse der KMU und der Handelsbetriebe an einer garantierten kontinuierlichen und ausreichenden Versorgung mit Energie für ihre gewerbliche Tätigkeit verdient im gleichen Maße Beachtung, insbesondere in den Konvergenz- und Kohäsionsregionen.

Wirksamkeit und Verhältnismäßigkeit des Vorschlags

3.4 Der EWSA erachtet den Vorschlag zum Erlass einer Charta der Rechte der Energieverbraucher als wichtig, weil sie insofern auf die öffentliche Meinung einwirken kann, als sie unmittelbar nach der tatsächlichen Öffnung des Binnenmarkts eine Debatte einleitet und das Bewusstsein der Energiekunden schärft. Dieses Instrument erscheint jedoch schwach, weil die Charta laut Vorschlag der Kommission abgesehen von den Passagen aus früheren Richtlinien keine bindende Wirkung hätte — im Gegensatz zum Verkehrssektor, wo die Charta der Rechte

von Fluggästen eindeutige Verweise auf Rechte und ebenso eindeutige Verweise auf fällige Entschädigungszahlungen enthält. Es wäre eher ein Kompendium als eine Stärkung von Rechten. Die Erwartungen, die durch die Erklärungen der Kommissionsmitglieder Andris Piebalgs und Meglena Kuneva anlässlich der Vorlage des hier untersuchten Dokuments geweckt wurden, könnten enttäuscht werden.

3.4.1 „Die Verbraucher der EU verlangen von uns eine gemeinsame europäische Antwort auf die Herausforderungen der Energieversorgung und des Klimawandels“, so Andris Piebalgs, für Energie zuständiges Mitglied der Europäischen Kommission. „Neben der Gewährleistung einer nachhaltigen, sicheren und wettbewerbsfähigen Energieversorgung erwarten die EU-Bürger von der EU, dass sie sich für den Schutz ihrer Rechte als Verbraucher in liberalisierten Märkten einsetzt, die ihnen eine größere Auswahl an Energieversorgern bieten. Hier spielt die Charta der Energieverbraucher eine Rolle.“

3.4.2 „Die Liberalisierung dieser Märkte stellt für die europäischen Verbraucher gleichzeitig eine Herausforderung und eine Chance dar“, erklärte Meglena Kuneva, für Verbraucherschutz zuständiges Mitglied der Europäischen Kommission. „Erst wenn es uns gelungen ist, einen transparenten und effizienten Markt zu schaffen, auf dem die Rechte der Verbraucher in vollem Umfang garantiert werden und die entsprechend informierten Verbraucher ihr Wissen nutzen, um Vorteile aus dem verfügbaren Angebot zu ziehen, können wir behaupten, dass wir unser Ziel erreicht haben.“

3.4.3 Der EWSA ist im Einklang mit der Entschließung des Europäischen Parlaments der Ansicht, dass eine bindende Rechtsform erforderlich ist, um die Rechte der Bürger zu sichern, und dass nicht zwingende Maßnahmen (soft law) keine vollständige Verwirklichung der Ziele ermöglichen. Im Falle der Rechte von Fluggästen hat es die Kommission für erforderlich erachtet, eine Verordnung (Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004) zu erlassen. Es ist daher nicht klar, warum die Rechte der Energieverbraucher hingegen in einem Dokument ohne bindende Wirkung verankert werden sollten. Diese Charta wird deshalb verabschiedet, weil die derzeit anerkannten Rechte in der Praxis nicht eingehalten werden und weil die nationalen Umsetzungsvorschriften bis auf wenige rühmliche Ausnahmen unzureichend sind. Die Kommission hat die Befugnis und die Verantwortung, tätig zu werden, bevorzugt aber ein nicht bindendes Instrument, obwohl sie weiß, dass der Markt allein nicht in der Lage ist, angemessene und ausreichende Lösungen zu bieten.

3.4.4 Der Bericht der Kommission über die Anwendung der Verordnung über die Rechte von Fluggästen⁽⁹⁾ sollte zu denken geben. Darin heißt es: „Nach über zweijähriger Anwendung der Verordnung sind Fortschritte zu verzeichnen, aber erhebliche Verbesserungen sind noch notwendig, um eine konsequentere Anwendung der Vorschriften durch die Luftfahrtunternehmen und eine konsequentere Durchsetzung der Vorschriften durch die Mitgliedstaaten zu erreichen. Im Vergleich zu früher haben gestrandete Fluggäste jetzt zwar spezifische Rechte, aber sie befinden sich oft in einer schwachen Position gegenüber den Luftfahrtunternehmen.“ Offensichtlich kommen die Luftfahrtunternehmen trotz verbindlicher Vorschriften nicht den Bestimmungen der Richtlinie nach. Warum sollten sich dann die Gas- und Stromversorgungsunternehmen an eine Charta ohne bindende Wirkung halten?

⁽⁸⁾ Eine Energiepolitik für Europa, KOM(2007) 1.

⁽⁹⁾ KOM(2007) 168 endg. vom 4.4.2007.

3.4.5 Vor dem Hintergrund der Erfahrungen in diesem und anderen Wirtschaftsbereichen hält es der EWSA für zweckmäßig, die Verabschiedung legislativer Maßnahmen zu empfehlen, in denen die Rechte der Verbraucher uneingeschränkt gewährleistet werden. Die Verhältnismäßigkeit eines Vorschlags hängt davon ab, ob er den Zielvorgaben entspricht und ob Rechtsakte mit Verordnungscharakter erlassen werden müssen. Im vorliegenden Fall bevorzugt die Kommission einen anderen Ansatz, obwohl sie die Möglichkeit hat, auf dem Verordnungswege einzugreifen. Nach Ansicht des EWSA ist die Wahl des Instruments für das Erreichen der Zielvorgaben objektiv unangemessen. Die Charta kann nur ein erster Schritt sein, doch muss sich der europäische Gesetzgeber für eine effektive Stärkung der Verbraucherrechte stark machen.

3.4.6 Die Gewährleistung der auf die kleinen und mittleren Betriebe ausgedehnten Grundversorgung, die Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, der Schutz der wirtschaftlich benachteiligten und von „Energiearmut“ bedrohten Bevölkerungsgruppen, der wirtschaftliche, soziale und territoriale Zusammenhalt, die Vertragsfreiheit, das Recht auf Information, auf einen schnellen Anschluss an das Versorgungssystem, auf eindeutig formulierte Verträge und auf angemessene, zwischen den einzelnen Lieferanten vergleichbare und transparente Preise, die Gewährleistung einer ununterbrochenen Versorgung, die Kenntnis der genutzten Energiequellen — dies alles sind ausgesprochen wichtige Güter; die Kommission hat zu Recht darauf hingewiesen, dass sich selbst überlassene Marktkräfte dieses Maß an sozialem, ökologischem und wirtschaftlichem Bewusstsein nicht aufbringen. Der EWSA unterstützt aus tiefster Überzeugung alle Initiativen, die diese Problematik auf einfache und wirksame Weise angehen, und ruft die Kommission auf, alle geeigneten Instrumente zu nutzen.

Die Rolle der Agentur und der nationalen Regulierungsbehörden

3.5 Der EWSA begrüßt den Verordnungsvorschlag des dritten Energiepakets, mit dem eine Agentur für die Zusammenarbeit der Energieregulierungsbehörden gegründet wird⁽¹⁰⁾. In seiner Stellungnahme vom 17. Oktober 2001 zum zweiten „Energiepaket“⁽¹¹⁾ heißt es: „Er fordert die Kommission auf, nachdem sie die Ergebnisse der Arbeit dieses Rates [EREGG] ausgewertet hat, dessen Umwandlung in eine für Fragen des internationalen Elektrizitäts- und Erdgasverkehrs zuständige europäische Agentur oder vergleichbare Einrichtung zu erwägen“. Der Ausschuss ist erfreut, dass er die Errichtung der Agentur mit so viel Weitblick vorgeschlagen hatte.

3.5.1 In der Mitteilung der Kommission „Aussichten für den Erdgas- und den Elektrizitätsbinnenmarkt“⁽¹²⁾ wird die Stärkung der Richtlinien zu den Befugnissen der nationalen Regulierungsbehörden angekündigt. In Ziffer 2.2.1 vertritt die Kommission die Auffassung, „dass die Regulierer über umfangreiche Ex-ante-Befugnisse in den folgenden Bereichen verfügen müssen: [...] vii) Verbraucherschutz, einschließlich etwaiger Endverbraucherpreiskontrollen“. Bedauerlicherweise wird eine derartige „Stärkung“ im dritten Energiepaket mit keinem Wort erwähnt! Gestärkt werden in der Tat einige Befugnisse der Regulierungsbehörden, und zwar im neuen Kapitel VIIa der neuen Energierichtlinie, wo von der Regulierungsbehörde verlangt wird, dass „sie [...] hohe Standards bei der Gewährleistung der Grundversorgung und der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im Bereich Elektrizität ([nd Gas und] den Schutz benachteiligter Kunden gewährleistet und dass die in Anhang A festgelegten Maßnahmen zum Schutz der Kunden wirksam sind“; allerdings

waren bereits fast alle Regulierungsbehörden mit diesen Aufgaben betraut.

3.5.2 Die Kommission schlägt in der neuen Energierichtlinie außerdem die Änderung von Anhang A vor, der durch drei Absätze ergänzt werden soll: der erste bezieht sich auf das Recht auf Zugang zu den Verbrauchsdaten, der zweite auf das Recht auf Information über den monatlichen Verbrauch und die entsprechenden Kosten und der dritte auf das Recht, zu jedem beliebigen Zeitpunkt im Jahr den Versorger wechseln zu können. Der EWSA begrüßt den Vorschlag, fragt sich aber, warum die Kommission nicht für die von ihr angestrebte Stärkung der Verbraucherrechte eine Überarbeitung der Richtlinie vorgenommen hat, zumal sie die Möglichkeit zur Vorlage wirkungsvollerer Initiativen hat.

3.5.2.1 Die von der Kommission vorgeschlagene Änderung von Artikel 3, mit der ein neuer Absatz 10 angefügt werden soll, dem zufolge einige Teile der Verordnung nach dem Regelungsverfahren erlassen werden, könnte ein geeignetes Instrument zur Stärkung der Verbraucherrechte sein, da die Entscheidungen der Ausschüsse in den ihnen übertragenen Bereichen umgehend zur Anwendung kommen. Der EWSA empfiehlt den EU-Institutionen, diesem Punkt des Kommissionsvorschlags zuzustimmen.

3.5.2.2 Der Anhang zur Mitteilung „Auf dem Weg zu einer Charta der Rechte der Energieverbraucher“ enthält neben bestehenden (und schwer einklagbaren) Rechten auch einige Anregungen für neue Rechte. Durch die Aufnahme dieser Vorschläge in den Anhang A würden diese verbindlich und in der Folge den Boden für den Erlass einer spezifischen Verordnung zum Schutz der Verbraucherrechte bereiten.

3.5.3 Nach Ansicht des EWSA sollte die Europäische Agentur künftig auch über die Wahrung der Verbraucherrechte wachen. Dazu wäre die Einbeziehung der Verbraucherverbände, der kleinen und mittleren Betriebe, der Energieindustrie und der Gewerkschaftsorganisationen vorzusehen, um der Zusammenarbeit und der gemeinsamen Verantwortung mehr Geltung zu verschaffen, wie es bereits im Verkehrsbereich geschehen ist. Ein europäischer Runder Tisch also, der der Agentur Befugnisse zur Intervention und Steuerung der Beziehungen zwischen Erzeugern und Endverbrauchern erteilt.

3.5.3.1 Die Agentur sollte im Rahmen des institutionellen Gefüges und ihrer Zuständigkeiten verbindliche Befugnisse haben. Ihr werden Vertreter der nationalen Regulierungsbehörden angehören und sie wird über Fachausschüsse verfügen, in denen alle nationalen Regulierungsbehörden vertreten sind. Der EWSA plädiert dafür, dass sie auch für den Verbraucherschutz zuständig ist und sich dabei vom Runden Tisch beraten lässt. Dadurch würde ein effizienteres Eingreifen im Interesse der von der Kommission mit der Charta der Rechte verfolgten Ziele möglich. Der EWSA betonte bereits 2001, dass „es notwendig [wäre], die Tätigkeit dieser Behörden transparenter und demokratischer zu gestalten und am Entscheidungsfindungsprozess auch die verschiedenen Akteure auf dem Elektrizitäts- und Erdgasmarkt [Verbraucher, Arbeitnehmer und Unternehmen] zu beteiligen“⁽¹³⁾.

3.5.3.2 Die nationalen Regulierungsbehörden können darüber hinaus aktiv an der Erarbeitung einer allgemeinen Schutzstrategie mitwirken und werden bei der Durchsetzung der neuen Bestimmungen mehr Einfluss haben.

⁽¹⁰⁾ KOM(2007) 530 endg. vom 19.9.2007.

⁽¹¹⁾ ABl. C 36/10 vom 8.2.2002 (Berichtersteller: Herr Hernández Batailler).

⁽¹²⁾ KOM(2006) 841 endg. vom 10.1.2007.

⁽¹³⁾ Ziffer 6.7.4., s.o.

4. Besondere Bemerkungen

4.1 In seiner Stellungnahme zur Energierichtlinie aus dem Jahr 2001⁽¹⁴⁾ begrüßte der Ausschuss, dass die Kommission die Verwirklichung bestimmter gemeinwirtschaftlicher Ziele für grundlegend ansieht, und äußerte die Ansicht, dass dazu Bestimmungen erforderlich sind, die ein hohes Schutzniveau für Haushalte mit besonderen Maßnahmen für die Schwächsten gewährleisten, z.B. soziale Maßnahmen, mit denen sichergestellt wird, dass benachteiligte Gruppen zu gerechten Preisen versorgt werden können. Bedauerlicherweise sind die Erfahrungen in diesem Bereich bislang wenig erfreulich.

4.2 „Die grenzüberschreitenden Stromflüsse in Europa sind seit der Marktliberalisierung Jahr für Jahr stetig gestiegen. Im Durchschnitt stammen jedoch nur 10 % des EU-Elektrizitätsverbrauchs aus grenzüberschreitenden Stromflüssen“⁽¹⁵⁾.

4.3 „Der Stromausfall in Italien im Jahr 2003 und in der UCTE⁽¹⁶⁾ im Jahr 2006 haben gezeigt, wie kostspielig ein Störfall im europaweiten Übertragungsnetz sein kann. Daher muss die Handelszunahme mit einem stärker koordinierten Netzbetrieb und mit dem Bau neuer Infrastruktur einhergehen, einschließlich der Modernisierung bestehender Leitungen, des Baus neuer Leitungen und, soweit erforderlich, Investitionen in andere Netzkomponenten. Wegen des lokalen Charakters von Strom ist dieses Steigerungspotenzial nicht unbegrenzt, dennoch gibt es erheblichen Spielraum für die Optimierung der Nutzung der vorhandenen Übertragungsmittel. Dieses vorausgeschickt ist die Steigerung der Stromflüsse kein Ziel an sich. Es geht vielmehr um die Möglichkeit des Transports von Strom, der eine notwendige Voraussetzung für den grenzüberschreitenden Handel und ein grundlegendes Element eines gut funktionierenden Elektrizitätsbinnenmarktes ist“⁽¹⁷⁾.

4.4 Die Endverbraucher haben ein besonderes Interesse an der Gewährleistung der Energieversorgung. Die wachsende Bedeutung der Regionen im Energiebereich dürfte sich positiv auf die Verteilung und auf die Verwirklichung soliderer Beziehungen, insbesondere zwischen grenzüberschreitenden Regionen auswirken; dies dürfte zu einem bedeutenden Ausbau des Stromhandels und der Stromflüsse führen und die Gefahr von Engpässen reduzieren.

4.5 Die Verbraucherschutzmaßnahmen sollten das Recht auf regelmäßige Informationen über das Energiehandelsvolumen, die geografische Herkunft und die Quellen, die Treibhausgasemissionen pro Kilowattstunde und die inner- und außergemeinschaftlichen Kooperationsabkommen vorsehen. So ist beispielsweise wohl bekannt, dass Länder, die beschlossen haben, auf Kernenergie zu verzichten, in Kernkraftwerken erzeugte Energie kaufen. Diese Informationen sollten dem Verbraucher gegeben werden, der dann entscheiden kann, ob er den Lieferanten wechseln möchte, wenn er den Energieträger-Mix des Versorgungsunternehmens nicht gutheißt; hingegen wird er bislang in der Regel über die Energieerzeugungskonzepte der Anbieter im Dunkeln gelassen.

4.6 **Anschluss.** Gewährleistung der Grundversorgung, Versorgungskontinuität, kurze Fristen für den Erstanschluss. Dies sind die derzeit geltenden, aber kaum gewährten Rechte. Es müsste der „Versorger letzter Instanz“ ermittelt werden, der die

Dienstleistungserbringung im Falle einer Verhinderung des Versorgers gewährleistet.

4.7 **Vertrag.** Transparenz, Durchführungsmodalitäten, Verpflichtungen, Entschädigungen, Gleichheit, Verzicht auf schikanöse oder missbräuchliche Klauseln, klare und unentgeltliche Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten — dies sind theoretisch bereits anerkannte Rechte, die jeder Mitgliedstaat bei der Umsetzung der Richtlinien in sein nationales Recht übernommen haben müsste. Die Wirklichkeit sieht anders aus. Die Kommission hat im dritten Paket Änderungen zu Anhang A aufgenommen, mit denen die Verpflichtungen der Betriebe erweitert werden; aber es besteht die Gefahr, dass sie bloße Makulatur bleiben, da sie weder auf europäischer, und schon gar nicht auf nationaler Ebene durch ein effizientes Sanktionssystem flankiert werden — von einigen Ausnahmen abgesehen. Gerade in diesem Bereich sind unionsweit einheitliche Vorschriften vonnöten, die nur durch eine Verordnung garantiert werden, wie im Falle der Rechte von Fluggästen.

4.8 **Preise, Gebühren und Überwachung.** Transparenz, Verhältnismäßigkeit, Vergleichbarkeit, breites Spektrum an Zahlungsmodalitäten, flächendeckende Verwendung intelligenter Zähler, klare und leicht verständliche Rechnungen über den tatsächlichen Stromverbrauch. Nach Ansicht des EWSA ist es ausgesprochen wichtig, auf den Stromrechnungen die Preisbestandteile der Energieerzeugung (Energierohstoffe, Verteilung, Wartung, Abschreibungen, Gebühren und Verbrauchsteuern, Personal, Allgemeines), die Energieträger (fossile Brennstoffe, Wasserkraft, erneuerbare Energien, Nuklearenergie, kombinierter Zyklus), die CO₂-Emissionen, erzielte Energieeinsparungen, Vergleiche mit dem früheren Verbrauch und dem Durchschnittsverbrauch anderer Nutzer mit denselben Merkmalen eindeutig auszuweisen. Durch dieses Informationsinstrument wird der Verbraucher dazu veranlasst, die Notwendigkeit von energiesparenden Verhaltensweisen in Betracht zu ziehen. Die Stromrechnung (die laut dem jüngsten Vorschlag der Kommission monatlich erfolgen sollte) dient zur Kommunikation zwischen Versorgungsbetrieb und Verbraucher. Darin kann eine Reihe „positiver“ Botschaften übermittelt werden, die den EU-Politiken mehr Durchschlagskraft verleihen.

4.9 **Freie Wahl des Lieferanten.** Die Möglichkeit, ohne Einschränkung der eigenen Rechte jederzeit und kostenfrei den Anbieter zu wechseln. Es müsste eine Garantie für die Durchführung des Wechsels innerhalb bestimmter Fristen vorgesehen werden. Mitunter werden Verträge mit einer Mindestlaufzeit abgeschlossen. Im Fall einer derartigen Klausel sollte nach Ansicht des EWSA eine Obergrenze für vertragliche Mindestlaufzeiten festgelegt werden, um das Recht auf freie Wahl des Lieferanten nicht durch übertrieben lange Mindestlaufzeiten und erhebliche Gebühren zu untergraben.

4.10 **Informationen.** Wahrheitsgemäße, vollständige und leicht verständliche Informationen über die Zugangs- und Nutzungsbedingungen, die Gebühren und Preise und ihre Entwicklung. Bekanntmachung der Verbraucherrechte in Bezug auf die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen und die Modalitäten für die Gewährleistung der Grundversorgung, insbesondere Qualität und Kontinuität der Strom- oder Gasversorgung, Entschädigungen bei Missachtung dieser Rechte und Modalitäten des Zugangs zu kostenfreien oder kostengünstigen Streitbelegungsmechanismen, damit alle dasselbe Recht in Anspruch nehmen können. Jeder Lieferant sollte jährlich oder sobald ein neuer Lieferant hinzu kommt, das Verzeichnis der in der Region tätigen Betreiber vorlegen. Die Versorgungsunternehmen sollten ihre Kunden auch über die finanziellen, steuerlichen und normativen Maßnahmen zur Förderung der Energieeffizienz informieren und ihnen konkrete Anregungen für Strom- und Gaseinsparungen geben.

⁽¹⁴⁾ Ziffern 6.4.2 und 6.4.3, s.o.

⁽¹⁵⁾ Mitteilung der Kommission vom 15.5.2007: Bericht über die Erfahrungen mit der Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1228/2003 „Verordnung über den grenzüberschreitenden Stromhandel“, KOM(2007) 250 endg.

⁽¹⁶⁾ Union für die Koordinierung des Transports elektrischer Energie (UCTE).

⁽¹⁷⁾ KOM(2007) 250 endg. vom 15.5.2007.

4.11 Beschwerden. 1998 hat sich Kommissionsmitglied Bonino für die Verbraucherrechte stark gemacht, und die Kommission verabschiedete eine Empfehlung⁽¹⁸⁾ betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind, die im Jahr 2001 durch eine andere Empfehlung⁽¹⁹⁾ zwecks Erweiterung des Anwendungsbereichs ergänzt wurde. Was die Rechte der Energieverbraucher betrifft, so sollten die Beschwerden in erster Linie auf eine außergerichtliche Beilegung ausgerichtet sein, durch die der Verbraucher wirksam, sehr kostengünstig und kurzfristig geschützt werden kann, sofern die Neutralität der Einrichtung, die Effizienz des Verfahrens, der öffentliche Charakter und die Transparenz gewährleistet werden. Angesichts der Tragweite von Streitfällen im Bereich der Energieversorgung wäre es unverhältnismäßig, sich auf einen langen und kostspieligen Rechtsstreit vor Gericht einzulassen.

4.12 Vertretung. Das Vertretungsrecht von Verbraucherverbänden wird zwar in den EU-Rechtsvorschriften anerkannt, kann aber kaum effektiv ausgeübt werden. Das Fehlen eines unionsweiten Rechtsrahmens für Sammelklagen, den es nicht mal für Dienstleistungen oder grenzüberschreitende Wirtschaftstätigkeiten gibt, schränkt dieses Recht auf Unterlassungsklagen vor den Gerichten zusätzlich ein. Die Errichtung der Europäischen Agentur könnte eine gute Gelegenheit sein, um diesem Recht Gestalt zu verleihen und einen ständigen Runden Tisch zwischen allen betroffenen Kreisen einzurichten, wie es z.B. bei der Anwendung der „Autorichtlinie“ im Verkehrsbereich der Fall ist, wo Vertreter der Sozialpartner und der Verbraucher zusammen kommen, um den EU-Gremien bei der Analyse der Vorschläge zur Seite zu stehen. In den Mitgliedstaaten müsste analog hierzu vom nationalen Gesetzgeber ein ständiger Runder Tisch eingesetzt und konsultiert werden.

4.13 Sozialmaßnahmen. Der Ausschuss ist sehr offen für die Probleme der Energiearmut; im Falle einer Säumigkeit des Verbrauchers darf seines Erachtens auf keinen Fall die Stromversorgung unterbrochen werden. In einer unlängst verabschiedeten Stellungnahme des EWSA heißt es dazu⁽²⁰⁾: „Eine europäische Energiepolitik muss für alle sozialen Schichten tragbar sein, d.h. keine Ungleichbehandlung beim Zugang zu den Leistungen der Energieversorgungsunternehmen (...) bewirken“. Der EWSA befürwortet nicht die kostenfreie Energieversorgung, weil sie nicht zu energiesparendem Verhalten einlädt; seines Erachtens sollte das Problem vielmehr auf dem Wege der allgemeinen Besteuerung gelöst werden. Der Dienstleistungsvertrag sollte die Bereitstellung einer bestimmten Menge an Strom und Gas zum Selbstkostenpreis enthalten, mit der der Bedarf schutzbedürftiger Verbraucher ausreichend und zu für sie zumutbaren Preisen gedeckt werden kann. Das Verantwortungsprinzip sollte stets gewahrt werden. In jedem Fall sollten die Definition dessen, was ein schutzbedürftiger Verbraucher ist, und die zu seinen Gunsten zu ergreifenden Maßnahmen in der gesamten Union einheitlich

sein, um niemanden zu diskriminieren und auf diese Weise Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden.

4.14 Unlautere Geschäftspraktiken. Der Verbraucher wird vor irreführenden Geschäftspraktiken geschützt, bei denen falsche Informationen geliefert, für eine bewusste Entscheidungsfindung notwendige Informationen unterschlagen oder Hindernisse geschaffen und ungerechtfertigte Gebühren verlangt werden, um den Verbraucher von einem Anbieterwechsel abzubringen. Nach Ansicht des EWSA muss das Verbraucherrecht gegen derartige Praktiken gestärkt werden. Die Richtlinie 2005/29/EG vom 11. Mai 2005 verweist in Artikel 5 Absatz 5 so auch auf Anhang I, der eine Liste jener Geschäftspraktiken enthält, die unter allen Umständen als unlauter anzusehen sind, und fügt hinzu, dass diese Liste nur durch eine Änderung dieser Richtlinie abgeändert werden kann. Da die Fristen für die Aktualisierung dieser Liste unverhältnismäßig lang sind, könnte die Verordnung, die Schutzmaßnahmen für Energieverbraucher enthalten müsste, der geeignete Rahmen sein, um spezifische Energieverbraucherrechte gegen unlautere Geschäftspraktiken aufzunehmen.

5. Austausch bewährter Verfahren

5.1 Der EWSA empfiehlt der Kommission, einige Chartas für Verbraucherrechte unter die Lupe zu nehmen, die in den Mitgliedstaaten zwischen Verbraucherorganisationen und Stromanbietern unterzeichnet wurden und in denen den Kunden umfassendere Rechte zuerkannt werden als in der geplanten EU-Charta. So wurde z.B. in Italien zwischen der Verbraucherorganisation ADOC und dem Stromgroßhändler La220 s.p.a., der sich vor Jahren schon der sozialen Verantwortung verschrieben hat, eine Charta der Verbraucherrechte unterzeichnet, die über die Vorschläge der Kommission hinaus gehen. Darin wurde beispielsweise das Recht des Verbrauchers auf Wertschätzung seiner Zeit, auf Mitwirkung und Vertretung, auf Qualität und Sicherheit, auf den günstigsten Tarif, auf Schadensersatz und auf ein rasches und effektives Schlichtungsverfahren berücksichtigt. Eine ständige Kontrolle wird durch die halbjährliche Überprüfung der Anwendung der Charta gewährleistet, die für das Unternehmen verbindlich ist, weil sie im Vertrag mit den eigenen Kunden verankert ist.

5.2 Einige nationale Regulierungsbehörden haben in die Regelung von Streitfällen eingegriffen und ein System von Pflichten, Kontrollen und Strafen für die Gewährleistung der Kontinuität der Stromversorgung eingeführt⁽²¹⁾. Im Falle von Spannungsschwankungen, Unterbrechungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Stromversorgung steht außer Frage, dass es sich um eine Nichterfüllung der Verpflichtungen im Sinne des Liefervertrages handelt und in diesem Fall der Lieferant für die verursachten Schäden aufkommen muss, sofern er nicht nachweisen kann, dass er für die Unterbrechung nicht verantwortlich gemacht werden kann⁽²²⁾.

Brüssel, den 17. Januar 2008

Der Präsident

des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses

Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁸⁾ 98/257/EG vom 30. März 1998.

⁽¹⁹⁾ 2001/310/EG vom 4. April 2001.

⁽²⁰⁾ CESE 1243/2007: Aktionsplan für Energieeffizienz (Berichterstatter: Herr Iozia), nicht veröffentlicht.

⁽²¹⁾ Erlass 202/99 der Behörde für Energie und Gas.

⁽²²⁾ Zeitschrift Summa 188/April 2003, Rechtsanwalt Giulio Disegni, S. 22.