

Europäische Endkunden auf dem Energiamarkt: Eine Vision für 2020

Diskussionsdokument

Ref.: C12-SC-02-04
24. April 2012

Informationsseite

Fragen zu diesem Dokument richten Sie bitte in englischer Sprache an:

Natalie McCoy

Tel. +32 (0)2 788 73 35

E-Mail: natalie.mccoy@ceer.eu

Inhaltsverzeichnis

ZUSAMMENFASSUNG	4
1 ENERGIEREGULIERUNG ZUM SCHUTZ UND ZUR STÄRKUNG DER KUNDEN – HEUTE WIE MORGEN	6
2 SCHAFFUNG EINER ENDKUNDENVISION FÜR 2020 – ZUSAMMENARBEIT IST ZENTRAL	7
3 WER SIND DIE ENDKUNDEN?	9
4 WARUM DAS JAHR 2020?	9
5 DIE VIER KERNBEREICHE: BEZAHLBARKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT, EINFACHHEIT, SCHUTZ UND STÄRKUNG DER KUNDEN	11
6 DISKUSSIONSFRAGEN FÜR DIE KONFERENZ IM JUNI	14
ANHANG 1 – CEER	15
ANHANG 2 – ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	16

ZUSAMMENFASSUNG

Die rechtliche Grundlage ist vorhanden

Das dritte Legislativpaket für den Energiemarkt (drittes Paket) überträgt den nationalen Regulierungsbehörden erhebliche Verantwortung im Bereich des Schutzes und der Stärkung von Endkunden. Gleichzeitig existiert im Rahmen der EU-Gesetzgebung eine Reihe von Instrumenten, welche Endkunden, die den an den Energiemärkten teilnehmen, Wahlmöglichkeiten eröffnen, faire Preisgestaltung für sie sicherstellen und sie gleichzeitig schützen. Der Zeitraum bis zum Jahr 2020 birgt viele Herausforderungen, so auch das Erreichen der für dasselbe Jahr von der EU gesetzten Umweltziele.

Interaktive Konferenz – Diskussion beim Londonforum 2012

Der Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden (*Council of European Energy Regulators*, CEER) startet nun die erste Phase eines Prozesses, um den zahlreichen Herausforderungen, mit denen Endkunden jetzt und in Zukunft konfrontiert sind, zu begegnen und diese zu überwinden. Dieser Prozess beginnt mit einer interaktiven Konferenz am Donnerstag, 21. Juni 2012, kurz nach dem von der Europäischen Kommission veranstalteten Konsumentengipfel am 29. Mai (die vorläufige Agenda der CEER-Veranstaltung ist unter www.energy-regulators.eu abrufbar). Auf dieser Konferenz werden Verbraucher sowie Vertreter von Wirtschaft und Institutionen eingeladen, die Grundideen von CEER zu diskutieren. Im November werden beim Bürgerforum „Energie“ in London ein offizielles Strategiedokument und ein Arbeitsprogramm mit konkreten Handlungspunkten vorgestellt.

Eine jährliche Bestandsaufnahme

2013 und 2014 wird CEER im Zuge der jährlichen Foren erste Bestandsaufnahmen machen, um den Fortschritt bei der Erreichung des strategischen Ziels für 2020 zu verfolgen und zu überprüfen. Als Teil seiner 2020-Vision wird CEER in der Folge weiterhin aktiv die erreichten Fortschritte und zukünftigen strategischen Maßnahmen angesichts aktueller Entwicklungen bewerten.

Fragen für die Konferenz

Um Beiträge für die interaktive Konferenz am 21. Juni 2012 anzuregen, bietet dieses Diskussionsdokument einige vorläufige Antworten auf eine Reihe von Fragen:

- Was erwarten Endkunden vom Energiemarkt – was sind ihre Prioritäten?
- Welche zukünftigen Veränderungen – Herausforderungen sowie Chancen – kommen auf sie zu?
- Wie soll diesen begegnet werden? Gibt es in Ihrer Region positive – und auch negative – Beispiele für existierende Praktiken, von denen Sie anderen berichten können? Haben Sie innovative Ideen, wie die Probleme und Anliegen von Endkunden in Zukunft in Angriff genommen werden könnten?
- Sind die konkreten Maßnahmen, die CEER vorschlägt, geeignet, eine offene Diskussion zu fördern und das Bewusstsein für die energiepolitischen Entwicklungen auf EU-Ebene zu stärken? Welche anderen Initiativen könnten der Sache zuträglich sein?

Vier Kernbereiche

Selbstverständlich muss dem Versuch, diese Fragen zu beantworten, eine Analyse vorangehen. Aufbauend auf der bisherigen Arbeit in diesem Bereich haben wir so die folgenden vier Kernbereiche ermittelt:

- Bezahlbarkeit
- Einfachheit
- Zuverlässigkeit
- Schutz und Stärkung von Endkunden

*Werben um
breite
Unterstüt-
zung beim
Londonforum*

Die Diskussion anhand dieser Fragen bei der Konferenz am 21. Juni wird uns helfen, unsere Überlegungen zu überarbeiten; sie werden dann in ein umfassenderes Dokument für das Forum am 13. und 14. November 2012 einfließen, wo wir auf breite Unterstützung der Teilnehmer hoffen. Zusätzlich, oder falls Sie nicht an der Konferenz teilnehmen können, möchten wir Sie mit dem vorliegenden Diskussionsdokument gerne einladen, Ihre Kommentare, Anmerkungen und Beiträge schriftlich in den Prozess einzubringen. Bitte senden Sie Ihre Stellungnahmen bis Mitte Juli in englischer Sprach an consumers@ceer.eu.

1 **Energieregulierung zum Schutz und zur Stärkung der Kunden – heute wie morgen**

Die Rolle von CEER

Die europäische Gesetzgebung im Strom- und Gasbereich will allen Energieverbrauchern eine freie Wahl ermöglichen „und auf diese Weise Effizienzgewinne, wettbewerbsfähige Preise und höhere Dienstleistungsstandards bewirken und zu mehr Versorgungssicherheit und Nachhaltigkeit beitragen.“¹ Die europäische Rechtsgrundlage enthält eine Reihe von Instrumenten, die auf freie Versorgerwahl, faire Preisgestaltung und Schutz abzielen und es Endkunden ermöglichen, aktiv am Energiemarkt teilzunehmen. Nationale Energieregulierungsbehörden haben bedeutende Aufgaben im Bereich des Schutzes und der Stärkung der Kunden und – falls erforderlich – auch im Bereich der Durchsetzung. Darüber hinaus sollten Kunden von einem funktionierenden Wettbewerb und fairen Preisen profitieren und gleichzeitig ihrer Rechte auf freie Auswahl, Fairness, Interessensvertretung und Streitschlichtungsmechanismen versichert sein. Sowohl in unserer Kooperation auf europäischer Ebene als auch in unserer täglichen nationalen Arbeit beschäftigen wir uns als Regulierungsbehörden daher mit der grundlegenden Frage, wie die Rechte der Endkunden, einschließlich schützenswerter Kunden, am besten gewährleistet werden können. Die Zuständigkeit der Regulierungsbehörden erstreckt sich auf den Strom- und Gasbereich (in manchen Ländern gehört auch Fernwärme dazu). Nationale Regulierungsbehörden handeln im öffentlichen Interesse und sehen sich selbst als Fürsprecher der Endkunden.

Der Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden (*Council of European Energy Regulators*, CEER) vertritt die nationalen Regulierungsbehörden auf europäischer Ebene und stellt die Endkunden in den Mittelpunkt seiner Energiepolitik. Wir sind bestrebt, unser Verständnis der Kundenbedürfnisse stetig zu vertiefen und Neuerungen oder Änderungen dieser Bedürfnisse oder der Rahmenbedingungen für Endkunden und Dienstleister bereits im Vorhinein zu erkennen. Wir sehen es als unsere Pflicht an, einen offenen Dialog über diese Themen unter allen Beteiligten zu fördern, und beginnen nun, konkrete Maßnahmen für die Zukunft zu definieren.

Praktisch bedeutet das, dass wir mit diesem Diskussionsdokument einen Prozess zur Schaffung einer Vision für Europas Energiekunden für das Jahr 2020 in Gang bringen. Um ein gutes Ergebnis zu erzielen, ist die Zusammenarbeit mit Endkunden und ihren Interessensvertretungen aus ganz Europa unerlässlich.

¹ Richtlinie 2009/72/EG und Richtlinie 2009/73/EG gehören zu den fünf Rechtsinstrumenten, die zusammen als „drittes Energieliberalisierungspaket“ bezeichnet werden.
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/legislation/third_legislative_package_en.htm (nur in englischer Sprache)

2 Schaffung einer Endkundenvision für 2020 – Zusammenarbeit ist zentral

*Ihre
Meinung
zählt*

Mit dem vorliegenden Dokument machen wir den ersten Schritt hin zu einer Vision für 2020. CEER setzt in diesem Prozess auf Offenheit und Zusammenarbeit mit anderen, um die Bedürfnisse der Energiekunden besser zu verstehen. Wir möchten mehr über diese komplexen Märkte erfahren und auch unser Wissen mit jenen teilen, die sich ebenfalls für den Schutz und die Stärkung von Endkunden einsetzen.

Gemeinsam mit Interessensvertretungen der Endkunden werden wir im Rahmen der Vision konkrete Aktionen setzen, um unser Verständnis für Kundenprioritäten zu vertiefen und die Teilnahme von Endkundenorganisationen an der energiepolitischen Diskussion auf EU-Ebene zu erleichtern.

In Zukunft – und nicht nur im Rahmen dieser Vision – möchten wir die Arbeit von CEER durch kundenfreundliche, verständliche Broschüren oder Informationsblätter stärker ins Blickfeld der Öffentlichkeit rücken. Wir hoffen auch auf eine engere Zusammenarbeit mit Kundenorganisationen, um sie in ihrer Teilnahme an Diskussionen zum Einzelhandels- und auch zum Großhandelsmarkt zu unterstützen. CEER ist eine gut etablierte Organisation und könnte zur Stärkung dieser Organisationen beitragen und so ihre Möglichkeiten für ein Engagement in Energieangelegenheiten ausbauen.

Ausgehend von unserer bisherigen Arbeit im Bereich des Schutzes und der Stärkung von Endkunden haben wir vier Kernbereiche ermittelt: a) Bezahlbarkeit; b) Zuverlässigkeit; c) Einfachheit; und d) Schutz und Stärkung der Endkunden. Diese Kernbereiche könnten für ein Spektrum an Endkundeninteressen und somit unseren zukünftigen Arbeitsbereich stehen. Wir möchten diese Bereiche in enger Zusammenarbeit mit Endkundenvertretungen weiterentwickeln. Die Institutionen der EU, die Wirtschaft und alle Regierungsebenen spielen natürlich eine wichtige Rolle in diesem Prozess, aber die Zukunft liegt nicht in einem Top-down-, sondern in einem Bottom-up-Ansatz, in dem wir als Regulierungsbehörden auf die Endkunden hören.

*...und die
Kern-
fragen?*

Als Teil dieses Prozesses gilt es, die Kundenwünsche zu identifizieren: Was sind ihre Prioritäten, wo liegen die zukünftigen Herausforderungen und wie begegnet man diesen am besten?

In Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission veranstalten wir eine **interaktive Konferenz** am Donnerstag, 21. Juni 2012; die Veranstaltung findet also nur kurz nach dem Konsumentengipfel der Europäischen Kommission am 29. Mai und im Rahmen der EU-Woche für nachhaltige Energie statt. Auf dieser Konferenz werden Verbraucher sowie Vertreter der Wirtschaft und der Institutionen eingeladen, die Grundidee von CEER anhand einer Reihe von Fragen zu beleuchten. Angesichts der Ergebnisse dieser Veranstaltung werden wir die Vision überarbeiten und einen endgültigen Entwurf für die Präsentation beim Bürgerforum „Energie“ im November

2012 in London erstellen.² Das Forum biete eine wichtige Gelegenheit, uns immer besser mit den Anliegen der europäischen Endkunden vertraut zu machen und unser Bewusstsein für ihre Ansichten und Bedürfnisse weiter zu schärfen, um unsere Strategie stärker auf den Kundennutzen auszurichten. Es ist von großer Bedeutung, um unsere Arbeit zu gestalten und darüber zu berichten, und wir hoffen, dass die teilnehmenden Organisationen und Institutionen sich auf unsere gemeinsamen Bemühungen einlassen werden, damit die Vision Realität werden kann.

Sobald die Vision abgestimmt ist, wird CEER einen **Aktionsplan** für ihre Umsetzung erstellen. Der Erhalt eines fortwährenden Dialogs zwischen Kundenorganisationen, Energieregulierungsbehörden, Wirtschaft und Politik wird eine maßgebliche Rolle dabei spielen. Ein Lenkungsausschuss der Hauptakteure mit regelmäßigen Sitzungen könnte nützlich sein, um Kontinuität zu gewährleisten. Das Bürgerforum „Energie“ wird dabei immer wieder als Angelpunkt dienen, an dem wir über unsere Arbeit berichten und unsere Vorhaben für die Zukunft darlegen. Der Zeitplan des gesamten Prozesses kann folgendermaßen dargestellt werden:



² Das Bürgerforum „Energie“ ist eine jährliche Veranstaltung der Europäischen Kommission, die Vertreter von Regierungen, Regulierungsbehörden, Interessensvertretungen der Endkunden und Repräsentanten der Energiewirtschaft versammelt, um die besten Möglichkeiten zur Schaffung von wettbewerbsfähigen, energieeffizienten und gerechten Einzelhandelsmärkten für Endkunden zu erörtern.
http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/forum_citizen_energy_en.htm (nur in englischer Sprache)

3 Wer sind die Endkunden?

Welche Kunden?

In unserer Vision sind „Endkunden“ die europäischen Endabnehmer von Strom, Gas und Fernwärme, ebenso wie jene, die Energie sowohl verbrauchen als auch erzeugen. Das schließt Haushalte ebenso mit ein wie Kleinunternehmen.³ Dabei konzentrieren uns allerdings besonders auf sehr kleine Unternehmen, die in ihrer Interaktion mit den Energiemärkten den Haushaltskunden in vielerlei Hinsicht gleichen. Großkunden werden in dieser Initiative nicht berücksichtigt. Zum ersten Mal bezieht CEER nun auch Fernwärme in die Definition mit ein.

4 Warum das Jahr 2020?

Warum zielen wir auf 2020 ab?

CEER hat 2020 als das Jahr ausgewählt, in dem die Vision Realität werden soll. Zwar müssen Kunden auch jetzt weiter geschützt und gestärkt werden, doch es finden auch Veränderungen statt, denen mit Planung und sorgfältiger Überlegung begegnet werden muss, um den Kunden der Zukunft gerecht zu werden.

Einige große Tendenzen zeichnen sich bereits jetzt ab:

- Die europäischen „20-20-20-Ziele“ für Klimaschutz und Energie wurden von den europäischen Staatschefs beschlossen und stützen sich auf fünf Schwerpunkte, darunter auch „Verbraucherautonomie stärken und das höchste Niveau an Sicherheit und Gefahrenabwehr erreichen“.⁴
- Bis 2020 sollten Stromkunden teilweise oder vollständig mit intelligenten Messgeräten (Smart Meters) ausgestattet sein (wie von der europäischen Energiegesetzgebung gefordert und sofern eine Kosten-Nutzen-Analyse nicht zu einem negativen Ergebnis kommt). Dies steht in engem Zusammenhang mit der Entwicklung intelligenter Netze (Smart Grids) mit ihrem großem Investitionsbedarf und mit Neuerungen im IT-Bereich, der ständig neue e-Services und Instrumente hervorbringt.
- In den kommenden Jahren werden massive Investitionen nötig sein (z.B. für Übertragungsnetze, Smart Meters sowie Erzeugung und andere Bereiche der Energieversorgung), und das nicht nur zum Erreichen unserer Zielsetzungen in den Bereichen Klimawandel und erneuerbare Energien, sondern auch, um veraltete Strom- und Gasleitungen auszutauschen und zu gewährleisten, dass Energie überall dorthin transportiert wird, wo wir sie brauchen. Diese Herausforderung wird sich in den Tarifen widerspiegeln, wobei ein Großteil der Investitionen (wie schon bisher) durch die Kunden in Europa getragen wird, die letztendlich von einer umweltfreundlicheren, intelligenteren und zuverlässigen Energieversorgung profitieren.

³ Kleinunternehmen sind Unternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten und einem Jahresumsatz oder einer Jahresbilanzsumme von höchstens 10 Millionen Euro. (Richtlinie 2009/72/EG Artikel 3 Absatz 3 und Richtlinie 2009/73/EG)

⁴ http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/consumer_en.htm (nur in englischer Sprache)

- Außerdem haben die europäischen Staatschefs die Schaffung des Energiebinnenmarktes bis 2014 als Ziel festgesetzt. Die Regeln für diesen Binnengroßhandelsmarkt sind derzeit in Ausarbeitung und sollen zu reibungslos funktionierenden, EU-weiten Großhandelsmärkten führen. Wettbewerbsfähige, liberalisierte und verbundene Energiegroßhandelsmärkte zwischen den europäischen Ländern und über Landesgrenzen hinweg sollen fördern, dass wir alle zu Hause zuverlässig mit leistbarer Energie versorgt werden. Großhandelsmärkte sind über Einzelhandelsmärkte mit den Endkunden verbunden, indem die Preise auf Großhandelsebene den Ton für die Lieferanten (und deren Angebote für Kunden) auf Einzelhandelsebene angeben. Einzelhandelsmärkte sollten eine Auswahl von kommerziellen Angeboten zu leistbaren, fairen und transparenten Preisen hervorbringen; dazu gehört auch, dass Kunden ausreichend über Preisgleitmechanismen informiert werden, dass Energieversorgung in zufriedenstellender Qualität erfolgt, dass Kunden geschützt werden und dass innovative Dienstleistungen ermöglicht werden.

Große Vorteile für Kunden

Wenn wir eine Strategie für diese Veränderungen entwickeln, muss aber auch bewusst sein, dass die Beteiligung der Kunden am Energiemarkt sehr gering ist. Die jüngsten Ergebnisse des Verbraucherbarometers der europäischen Kommission⁵ zeigen, dass sich aus Sicht der Kunden die Strom- und Treibstoffmärkte im Vergleich zu anderen Märkten/Sektoren zwischen 2010 und 2011 am stärksten verschlechtert haben. Die 2010 veröffentlichte Studie der europäischen Kommission über die Strom-Privatkundenmärkte⁶ besagt, dass Konsumenten in der EU 13 Milliarden Euro durch einen Wechsel zum günstigsten Stromanbieter sparen könnten. Trotzdem vergleichen wenige Konsumenten die Angebote oder wechseln.

CEER sieht es als seine Aufgabe an, hier weit aktiver auf Kunden und ihre Interessensvertretungen zuzutreten, um die Bedürfnisse und Erwartungen der Endkunden zu erforschen - was ist notwendig, damit Endkunden sich sicher sein können, dass der Markt ihre Bedürfnisse erfüllen wird? Als Teil dieses Engagements erforscht CEER Wege und Möglichkeiten, die Kapazität und Expertise in Energiefragen innerhalb von Endkundenorganisationen zu erweitern. Umgekehrt sollten Lieferanten und Energiedienstleister diese Überlegungen bei der Entwicklung neuer und innovativer Preismodelle und Dienstleistungen unbedingt als Teil ihrer Strategien berücksichtigen. Um den Dialog und die Diskussion zu vereinfachen, wird aus unserer Vision deshalb später eine Reihe ganz konkreter Handlungen für Regulierungsbehörden, Kundenorganisationen und politische Entscheidungsträger für ihre Arbeit in Energiekundenangelegenheiten abgeleitet.

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm (nur in englischer Sprache)

⁶ http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf (nur in englischer Sprache)

5 Die vier Kernbereiche: Bezahlbarkeit, Zuverlässigkeit, Einfachheit, Schutz und Stärkung der Kunden

Die Entscheidungen, die wir heute in Bezug auf Regeln und Rahmenbedingungen für die Energiemärkte treffen, werden die Funktionsweise der Märkte beeinflussen und somit langfristige Auswirkungen auf die Kunden haben. Deshalb ist es für die Gestaltung der europäischen Energiemärkte unabdingbar, dass wir die Wünsche der Kunden und unser aller Kundenverhalten verstehen. Wir müssen uns dabei bewusst sein, dass Kunden keine homogene Gruppe sind. Wir alle haben unterschiedliche Bedürfnisse, Haltungen und Verhaltensweisen und es gibt schützenswerte Kunden, auf die besonders geachtet werden muss. CEER befasst sich seit mehreren Jahren mit Endkundenangelegenheiten und hat eine eigene Arbeitsgruppe, die sich dem Thema widmet, zahlreiche öffentliche Workshops veranstaltet und Berichte herausgibt.⁷

Unsere Prioritäten

Generell haben wir die Erfahrung gemacht, dass Kunden *leistbare* und *zuverlässige* Energieversorgung erwarten, die *einfach* handzuhaben und zu verstehen ist. Sie erwarten sich auch *Schutz* und *Stärkung*. Wir gehen davon aus, dass diese Erwartungen auch in Zukunft relevant sein werden, auch wenn der Kontext etwas anders sein wird.

Das unten stehende Diagramm zeigt unsere vorläufigen Prioritäten, die sich aus den ermittelten Erwartungen ergeben.



⁷ Alle unsere Endkundenberichte finden Sie in englischer Sprache unter:
http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_PAPERS/Customers

Diese vier Kernbereiche werden nachfolgend vorgestellt.

Bezahlbarkeit

*Leistungsfähige
Energie*

Endkunden erwarten berechtigterweise ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und keine unfairen Energiepreise. Eine Auswahl an guten Angeboten, einschließlich der Möglichkeit, selbst Strom zu erzeugen, und ein Verständnis für Energiesparmaßnahmen sind die Grundbausteine für eine niedrigere Stromrechnung.

Langfristig werden die Preise für Energie steigen, weswegen es umso wichtiger ist, dass die Gründe für die Preisgestaltung für alle klar und fair sind. Die Zuständigkeiten der Regulierungsbehörden umfassen in erster Linie das ordnungsgemäße Funktionieren der Energiemärkte und die Regulierung des natürlichen Monopols in der Wertschöpfungskette, d.h. das Festlegen von Tarifen für Übertragungs- bzw. Fernleitungs- und Verteilernetze. Jedoch machen diese Elemente nur einen Teil der Endkundenpreise aus, während andere Elemente verschiedenen politischen Einflüssen wie Besteuerung oder Förderung erneuerbarer Energien unterworfen sind.

Zuverlässigkeit

*Sichere
Versorgung*

In vielen Haushalten wird es als selbstverständlich erachtet, dass Energie per Knopfdruck zur Verfügung steht, aber in manchen Gebieten ist eine zuverlässige Energieversorgung für Haushalte keineswegs garantiert. Im Prinzip sollten Verbraucher sich um Versorgungsunterbrechungen keine Gedanken machen müssen. Stattdessen sollten sie die Gewissheit haben, jederzeit mit Energie versorgt zu sein.

Die angebotenen Kundendienstleistungen sollten verlässlich sein - egal, ob es um Rechnungslegung, Energiesparberatung oder das Beantworten von Kundenanfragen geht.

Einfachheit

*Einfach aktiv
werden*

Informationen müssen klar und vergleichbar aufbereitet sein und sollten für Endkunden leicht zugänglich sein.

Viel zu oft stellt das Verstehen von Informationen wie Rechnungen und Kosten Kunden vor eine große Herausforderung. Klare Information und einfache Prozesse werden im selben Maße wichtiger, wie Wettbewerb und technische Neuerungen neue Vertragsoptionen hervorbringen. Konsumenten sollten ihren Verbrauch überwachen können und Informationen zu ihren Verbrauchsgewohnheiten (und Kosten) erhalten. Außerdem sollte es zukünftig einfach sein, selbst Strom zu produzieren oder an Programmen für Eigenüberwachung und maßgeschneiderte Energienutzung teilzunehmen.

Schutz und Stärkung

*Geschützte
und starke
Endkunden*

Endkundenrechte müssen garantiert und eingehalten werden und Märkte müssen so gestaltet sein, dass Kunden eine aktive Rolle ermöglicht wird, dass sie ihren Verbrauch steuern und die Höhe ihrer Rechnungen beeinflussen können. Angesichts zunehmender elektronischer Datensammlung und -übertragung im Zuge neuer IT-gestützter Dienstleistungs- und Preisangebote für Endkunden sollten sie aber auch

darauf vertrauen können, dass ihre Verbrauchsdaten sicher sind und vertraulich behandelt werden. In Bezug auf Kundenschutz verlangt die EU-Gesetzgebung bereits ein Zugangsrecht zu Informationen, Streitschlichtung und angemessene Behandlung von Beschwerden – diese Rechte müssen sichergestellt werden.

Die Bedürfnisse aller Endkunden, besonders der schützenswerten, müssen berücksichtigt werden. Die Entwicklung komplizierterer Optionen und Dienstleistungen könnte diese Bedürfnisse in Zukunft durchaus zunehmend divergieren lassen, so dass sie sich nicht nur in ihren Grundzügen unterscheiden.

6 Diskussionsfragen für die Konferenz im Juni

Warum eine interaktive Konferenz?

Derzeit konzentrieren wir uns darauf, eine solide Grundlage zu schaffen. CEER versucht, gemeinsam mit anderen Beteiligten in ganz Europa, die grundlegenden Rechte der Kunden - einschließlich Anbieterwechsel und Zugang zu Informationen - deutlich zu verbessern. Uns ist bewusst, dass die Endkundenaktivität am Markt gering ist und sicherlich möchte sich auch nicht jeder aktiv mit seiner Energieversorgung beschäftigen.

Wenn Umbrüche anstehen, müssen neue Herausforderungen in Angriff genommen werden und die nahe Zukunft wird einige große Veränderungen für die Energiemärkte mit sich bringen. Endkunden werden das in vielerlei Hinsicht spüren: steigende Energiepreise, immer größere Auswahl an neuen und innovativen Produkten und Dienstleistungen, die das Leben erleichtern sollen, zunehmende Elektrifizierung der Gesellschaft, Entwicklung eines kohlenstoffarmen Energiesektors, neue Möglichkeiten für Mikroerzeugung und neue Formen der Energieeffizienz.

Technologische Innovationen werden neue Produkte hervorbringen, welche Endkunden im Energiemanagement und bei der Kostensenkung unterstützen – sofern sie ihr Potenzial kennen und wissen, wie sie es optimal nutzen können.

Die neue Herangehensweise von CEER bedarf eines umfassenderen Verständnisses der Meinung von Kunden und Kundenorganisationen über diese künftigen Herausforderungen. Im Zuge der Veranstaltung am 21. Juni möchten wir mit solchen Organisationen diskutieren, was Endkunden vom Energiemarkt erwarten, wie sie geschützt werden können und wie künftige Interessensveränderungen bewältigt werden können. Die Veranstaltung bietet nationalen Kundenorganisationen die Möglichkeit, zu berichten, was sie derzeit am meisten beschäftigt und welche Herausforderungen und Chancen sie von der Zukunft erwarten – und sie können ihre Sicht zu den Kernpunkten dieses Diskussionspapiers präsentieren. Die Debatte auf der Konferenz wird sich anhand der folgenden Fragen gestalten:

Der Agenda – und die grundlegenden Fragen

- Was erwarten Endkunden vom Energiemarkt – was sind ihre Prioritäten?
- Welche zukünftigen Veränderungen – Herausforderungen sowie Chancen – kommen auf sie zu?
- Wie soll diesen begegnet werden? Gibt es in Ihrer Region positive - und auch negative - Beispiele für existierende Praktiken, von denen Sie anderen berichten können? Haben Sie innovative Ideen, wie die Probleme und Anliegen von Endkunden in Zukunft in Angriff genommen werden könnten?
- Sind die konkreten Maßnahmen, die CEER vorschlägt, geeignet, eine offene Diskussion zu fördern und das Bewusstsein für die energiepolitischen Entwicklungen auf EU-Ebene zu stärken? Welche anderen Initiativen könnten der Sache zuträglich sein?

Ein vorläufiges Programm finden Sie auf unserer Website: www.energy-regulators.eu.

Anhang 1 – CEER

Der Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden (*Council of European Energy Regulators*, CEER) ist die Stimme der europäischen nationalen Regulierungsbehörden für Strom und Gas auf EU-Ebene und darüber hinaus. Durch CEER, einen gemeinnützigen Verein, können nationale Regulierungsbehörden zusammenarbeiten und bewährte Praktiken austauschen. Ein Hauptanliegen von CEER ist die Schaffung eines wettbewerbsfähigen, effizienten und nachhaltigen EU-Energiebinnenmarktes im öffentlichen Interesse.

CEER kooperiert eng mit der [Agentur für die Zusammenarbeit der Energieregulierungsbehörden](#) (*Agency for the Cooperation of Energy Regulators*, ACER) und unterstützt diese. ACER, mit Sitz in Ljubljana, ist eine EU-Agentur mit eigenen Angestellten und finanziellen Mitteln. CEER, mit Sitz in Brüssel, beschäftigt sich mit Angelegenheiten, welche von ACER nicht abgedeckt werden, wie zum Beispiel internationale Angelegenheiten außerhalb der EU, Smart Grids, Nachhaltigkeit und Endkunden.

Intern ist CEER in eine Reihe von Arbeitsgruppen und Task Forces gegliedert, die sich aus Mitarbeitern der nationalen Energieregulierungsbehörden zusammensetzen und in ihrer Arbeit durch das CEER-Sekretariat unterstützt werden.

Das vorliegende Diskussionsdokument wurde vom Workstream für Strategie und Kommunikation innerhalb der CEER-Arbeitsgruppe zu Endkundenthemen und Einzelhandelsmärkten erstellt.

Anhang 2 – Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erklärung
ACER	<i>Agency for the Cooperation of Energy Regulators</i> , Agentur für die Zusammenarbeit der Energieregulierungsbehörden
CEER	<i>Council of European Energy Regulators</i> , Rat der europäischen Energieregulierungsbehörden
EU	Europäische Union