



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 5.7.2007  
KOM(2007)386 endgültig

**MITTEILUNG DER KOMMISSION**

**Auf dem Weg zu einer Charta der Rechte der Energieverbraucher**

## 1. EINLEITUNG

In der Mitteilung über die Energiepolitik<sup>1</sup> und in der Mitteilung über den Erdgas- und den Elektrizitätsbinnenmarkt<sup>2</sup> vom 10. Januar 2007 erklärte die Kommission, dass sie sich uneingeschränkt dafür einsetzen werde, dass Verbraucherinteressen in vollem Umfang gewahrt und überall in der Europäischen Union höchstmögliche Standards für die Erbringung öffentlicher Versorgungsleistungen im Energiebereich angewendet werden. Der Rat<sup>3</sup> und der Europäische Rat<sup>4</sup> begrüßten das Konzept der Kommission und waren sich einig, dass die Verbraucherrechte auf dem Erdgas- und Elektrizitätsbinnenmarkt gestärkt werden müssen.

Es herrscht breiter Konsens darüber, dass Marktmechanismen allein nicht umfassend gewährleisten können, dass die Verbraucherinteressen im Energiesektor bestmöglich gewahrt werden. Aus diesem Grund sind in den Elektrizitäts- und Erdgasrichtlinien<sup>5</sup> gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen vorgesehen und Verbraucherrechte verankert. Die vollständige Öffnung der Erdgas- und Elektrizitätsmärkte der Europäischen Union ist der geeignete Moment, um die Notwendigkeit adäquater Verbraucherrechte erneut zu bekräftigen. Künftige Maßnahmen auf europäischer Ebene werden sich deshalb darauf konzentrieren, die Umsetzung und effektive Durchsetzung der Verbraucherrechte auf nationaler Ebene zu überwachen und bestimmte dieser Rechte zu stärken und, sofern notwendig, zu erweitern.

Wirksame Verbraucherrechte sind von zentraler Bedeutung, damit sich den Verbrauchern durch die Liberalisierung echte Wahlmöglichkeiten eröffnen und sie das Vertrauen entwickeln, den Energieversorger zu wechseln, wenn sie dies wünschen. Wenn Verbraucher wirksam geschützt werden, werden sie sich aktiv in das Geschehen auf dem Energiemarkt einbringen. Auch die verbindlichen Ziele, die die Europäische Union zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen festgelegt hat<sup>6</sup>, machen die Stärkung der Rechte des Verbrauchers auf Information und insbesondere auf Informationen, die ihm dabei helfen können, seinen Energieverbrauch besser zu steuern, in besonderem Maße erforderlich.

Das im Anhang dieser Mitteilung beigefügte Konsultationspapier, in dem die möglichen Aspekte einer künftigen Charta der Rechte der Energieverbraucher dargelegt werden, ist ein wichtiger Bestandteil dieser Politik.

---

<sup>1</sup> Mitteilung der Kommission an den Europäischen Rat und das Europäische Parlament: Eine Energiepolitik für Europa, KOM(2007) 1 vom 10.1.2007.

<sup>2</sup> Mitteilung der Kommission an den Rat und das Europäische Parlament zu den Aussichten für den Erdgas- und den Elektrizitätsbinnenmarkt, KOM(2006) 841 vom 10.1.2007.

<sup>3</sup> Schlussfolgerungen des Rates vom 15.2.2007, Ratsdokument 6271/07.

<sup>4</sup> In den Schlussfolgerungen des Vorsitzes, 8./9. März 2007, Ratsdokument 7224/1/07, wird *Besserer Verbraucherschutz, z. B. durch Ausarbeitung einer Energieverbrauchercharta* gefordert.

<sup>5</sup> Richtlinie 2003/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 96/92/EG (ABl. L 176 vom 15.7.2003, S. 37) (*Elektrizitätsrichtlinie*) und Richtlinie 2003/55/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 98/30/EG (ABl. L 176 vom 15.7.2003, S. 57) (*Erdgasrichtlinie*).

<sup>6</sup> Schlussfolgerungen des Vorsitzes, Europäischer Rat (Brüssel), 8./9. März 2007, Ratsdokument 7224/1/07.

## 2. INFORMATIONSKAMPAGNE

Es wird davon ausgegangen, dass es bei der Schaffung wettbewerbsorientierter Märkte wichtig ist, das Interesse der Verbraucher an alternativen Versorgungsangeboten zu wecken. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass Verbraucher nur dann auf dem Markt aktiv werden, wenn sie insbesondere sicher sein können, dass ihre Rechte auch dann geschützt bleiben, wenn sie den Betreiber wechseln.

Parallel zur vollständigen Öffnung der europäischen Erdgas- und Elektrizitätsmärkte für Privatverbraucher (und Kleinunternehmen) am 1. Juli 2007 hat die Kommission eine umfassende Informations- und Aufklärungskampagne gestartet, mit der zwei Hauptziele verfolgt werden: die Verbraucher über die Vorteile alternativer Angebote aufzuklären, die sich durch offene Elektrizitäts- und Erdgasmärkte ergeben, und ihnen zu versichern, dass ihre Rechte in vollem Umfang geschützt werden, wenn sie diese Angebote wahrnehmen.

Die Konsultationen der Kommission zur künftigen Charta werden mit der Informationskampagne Hand in Hand gehen.

## 3. HINTERGRUND

In der Mitteilung über die Energiepolitik hieß es: *„Energie ist für jeden europäischen Bürger von zentraler Bedeutung. Die geltenden europäischen Rechtsvorschriften verlangen bereits die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen. Doch muss die EU zur Bekämpfung von Energiearmut darüber hinausgehende Maßnahmen treffen.“* Die Kommission hat sich verpflichtet, eine Energieverbrauchercharta auszuarbeiten, mit der vier Hauptziele verfolgt werden sollen:

### a. *Energie ist für jeden europäischen Bürger von zentraler Bedeutung*

Energie ist für die Sicherung des sozialen und territorialen Zusammenhalts, für wirtschaftliche Stabilität und nachhaltige Entwicklung von höchster Bedeutung. In entwickelten Volkswirtschaften ist das Individuum von der Gesellschaft abgeschnitten, wenn es keinen Zugang zu Strom hat. Dies gilt auch für Unternehmen. Eine angemessene Energieversorgung ist deshalb ein Schlüsselement für die erfolgreiche Teilhabe des Bürgers am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben.

Ein echter Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt entsteht durch eine ausreichende Anzahl an Wettbewerbern, ein umfangreiches Versorgungsangebot, wettbewerbsfähige Preise und engagierte, aufgeklärte Verbraucher. Der Energiebinnenmarkt hat sich allerdings allmählich entwickelt, und so gelten alle Voraussetzungen für eine vollständige Öffnung der Erdgas- und Elektrizitätsmärkte der Europäischen Union erst ab dem 1. Juli 2007<sup>7</sup>. Ein verbesserter Schutz und die Stärkung der Verbraucherinteressen auf demselben Niveau wie bei Unternehmen sind Voraussetzung für einen gut funktionierenden Binnenmarkt und werden

---

<sup>7</sup> 14 Mitgliedstaaten werden den Elektrizitäts- und/oder Erdgasmarkt erst am 1. Juli 2007 öffnen.

voraussichtlich zu einer erhöhten Energieeffizienz führen und Wettbewerb, Innovation und wirtschaftlicher Entwicklung Impulse geben.

**b. Die geltenden europäischen Rechtsvorschriften verlangen bereits die Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen**

Die Europäische Union hat sich für Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit unter Wahrung des Grundsatzes der nachhaltigen Entwicklung entschieden. Umweltschutz, Verbraucherschutz und der Schutz sozial Benachteiligter sind wesentlicher Bestandteil der Politik der Europäischen Union zur Verwirklichung des Binnenmarktes. Lange bevor die Debatte über Dienstleistungen von allgemeinem Interesse begann, waren Vorschriften über gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen bereits eine unerlässliche Voraussetzung des europäischen Energierechts<sup>8</sup>. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen sind eine notwendige Ergänzung des Wettbewerbs. Wenn die Marktkräfte allein den allgemeinen wirtschaftlichen Interessen der Gesellschaft nicht genügen, haben Regierungen das Recht – und in manchen Fällen sogar die Pflicht – einzuschreiten. Den Mitgliedstaaten wird deshalb das Recht eingeräumt, Unternehmen nötigenfalls gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen aufzuerlegen. Wie sie diese im Einzelnen ausgestalten, steht ihnen frei, solange diese Verpflichtungen geeignet sind, zur Verwirklichung gemeinsamer europäischer Ziele<sup>9</sup> beizutragen, und den in den Richtlinien niedergelegten Grundsätzen entsprechen<sup>10</sup>.

Nationale Prioritäten mit den gemeinsamen Zielen der Gemeinschaftspolitik in Einklang zu bringen, ist eine große Herausforderung. In der Übergangsphase zu wirksamem Wettbewerb wird die Stellung des einzelnen Verbrauchers meist durch ein Machtgefälle zwischen Verbrauchern und Unternehmen und einen Mangel an Informationen geschwächt. Das soziale und umweltpolitische Umfeld in der Europäischen Union unterliegt externen Faktoren, wie dem internationalen Wettbewerb, und internen Faktoren, die auf die Unterschiede zwischen den Volkswirtschaften der einzelnen Mitgliedstaaten zurückzuführen sind. Gezielte gemeinwirtschaftliche und Grundversorgungsverpflichtungen zum Wohle der Verbraucher müssen weiterhin fester Bestandteil der Liberalisierung sein.

---

<sup>8</sup> Seit 1996: Richtlinie 96/92/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 1996 betreffend gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt (ABl. L 27 vom 31.1.1997, S. 20) (ehemalige Elektrizitätsrichtlinie), und Richtlinie 98/30/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 22. Juni 1998 betreffend gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt (ABl. L 204 vom 21.7.1998, S.1) (ehemalige Erdgasrichtlinie).

<sup>9</sup> Nach Artikel 3 Absatz 2 der Elektrizitäts- wie auch der Erdgasrichtlinie sind die Mitgliedstaaten berechtigt, im Allgemeinen wirtschaftlichen Interesse Verpflichtungen aufzuerlegen, die auf folgende Aspekte abzielen: (...) Sicherheit, einschließlich Versorgungssicherheit, Regelmäßigkeit, Qualität und Preis der Versorgung sowie Umweltschutz, einschließlich Energieeffizienz und Klimaschutz. Über ein Anmeldeverfahren stellt die Kommission sicher, dass das Europäische Recht eingehalten wird, und durch die Veröffentlichung der Maßnahmen ist größtmögliche Transparenz gewährleistet.

<sup>10</sup> Nach diesen Grundsätzen müssen die Verpflichtungen z. B. klar festgelegt, transparent, nichtdiskriminierend und überprüfbar sein und Gleichbehandlung, darunter auch den gleichberechtigten Zugang aller Unternehmen zu den Verbrauchern, sicherstellen.

**c. Zur Bekämpfung von Energiearmut muss die EU darüber hinausgehende Maßnahmen treffen.**

Obwohl die überwiegende Mehrheit der europäischen Bürger mit ihrer Energieversorgung<sup>11</sup> zufrieden sind, wird Armut infolge hoher Energiekosten dennoch als immer größeres Risiko angesehen. Hohe Energiepreise für Primärenergieträger und unterschiedliche nationale und europäische Energie- und Umweltstrategien können zu einer Energiepreisinflation führen<sup>12</sup>. Bei einzelnen Verbrauchern, die sich bereits in einer schwierigen finanziellen Lage befinden, wird diese Belastung durch unverständliche Abrechnungs- oder ungerechtfertigte Ablesemethoden noch größer.

Zwar erscheint es notwendig, die Verbraucher zu ermutigen, das beste Angebot für sich zu finden, aber ein allgemeiner Anstieg der Energiepreise kann auch eine große finanzielle Belastung für den einzelnen Verbraucher darstellen. Zu große Ableseintervalle und zu große Zeiträume zwischen den Abrechnungen können die Auswirkungen steigender Energiepreise ebenfalls verschärfen und zu noch größerer energiepreisbedingter Armut führen. Sowohl in der Elektrizitäts- als auch in der Erdgasrichtlinie sind Schutzmechanismen vorgesehen, die schutzbedürftigen Verbrauchern zugute kommen sollen, und insbesondere sind geeignete Maßnahmen gegen den Ausschluss von der Versorgung vorgeschrieben.

Die Kommission ist der Auffassung, dass die Mitgliedstaaten das Problem der schutzbedürftigen Verbraucher nicht hinreichend angegangen sind. Nicht einmal die Hälfte der Mitgliedstaaten haben versucht, diese Kategorie von Verbrauchern zu definieren, und nur fünf Mitgliedstaaten haben erwogen, in irgendeiner Form einen Standardtarif für sozial benachteiligte Haushalte einzuführen. Sofern die Mitgliedstaaten gegen die ihnen obliegenden Verpflichtungen verstoßen, wird die Kommission auch weiterhin Vertragsverletzungsverfahren anstrengen.

Die Kommission ist der Auffassung, dass die künftige Charta eine Anleitung bieten sollte, wie den Bedürfnissen schutzbedürftiger Verbraucher am besten entsprochen werden kann.

**d. Hauptziele**

Vier Aspekte der Mitteilung der Kommission über die Energiepolitik müssen die Schwerpunkte einer europäischen Charta der Rechte der Energieverbraucher bilden<sup>13</sup>:

- *Förderung der Einführung von Regelungen, die eine Unterstützung der sozial schwächsten EU-Bürger im Falle von Energiepreiserhöhungen vorsehen*

---

<sup>11</sup> Die europäischen Verbraucher sind verhältnismäßig zufrieden mit der Energieversorgung: Die Bewertung (EU-25) lag durchschnittlich sowohl für Strom als auch für Gas bei 7,6 (auf einer Skala von 1 bis 10) – Umfrage zur Verbraucherezufriedenheit, 2006. Noch nicht veröffentlicht.

<sup>12</sup> Weitere Informationen dazu im Bericht der Europäischen Kommission *Evaluation of the Performance of Network Industries Providing Services of General Interest*, 2006, Anhang, S. 93. Noch nicht veröffentlicht.

<sup>13</sup> S. 10 der Kommissionsmitteilung: Eine Energiepolitik für Europa.

- *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 und*
- *Schutz der Kunden vor unlauteren Verkaufspraktiken.*

Weitere wesentliche Elemente, die der Stärkung der Verbraucherrechte dienen, sind die Durchsetzung dieser Rechte, Aufklärung über Maßnahmen und Verhaltensweisen zur Steigerung der Energieeffizienz, Verbrauchervertretung, Zugang zu einer angemessenen Energiemenge sowie angemessene Preise.

#### **e. Ausgangspunkte für mögliche neue Elemente**

Wirksamer Verbraucherschutz ist von zentraler Bedeutung, um sicherstellen zu können, dass Verbraucher aktive Teilnehmer auf dem Energiemarkt werden und dass durch die Liberalisierung echte Wahlmöglichkeiten für sie entstehen. Das geltende europäische Recht<sup>14</sup>, das den Energiebinnenmarkt regelt und von den Mitgliedstaaten in einzelstaatliches Recht umgesetzt wird, bezieht sich auf allgemeine Interessen sowie auf Verbraucherinteressen und sieht insbesondere Folgendes vor:

- das allgemeine Recht auf Energieversorgung<sup>15</sup>.

Dieselben Rechtsvorschriften verpflichten die Mitgliedstaaten, dafür Sorge zu tragen, dass schutzbedürftige Verbraucher einen angemessenen Schutz erhalten. Die Mitgliedstaaten müssen ferner beim Verbraucherschutz einen hohen Standard gewährleisten, insbesondere in Bezug auf die Transparenz der Vertragsbedingungen, allgemeine Information und Streitbeilegungsverfahren, und Verbrauchern einen unentgeltlichen Wechsel ohne Hindernisse zu einem anderen Versorger ermöglichen<sup>16</sup>.

Auch das allgemeine Verbraucherschutzrecht trägt zum Schutz der Energieverbraucher bei und schützt europäische Verbraucher vor **unlauteren** Geschäftspraktiken.

Grundlage für Bemühungen, mit denen die Stellung des einzelnen Strom- bzw. Gasverbrauchers gestärkt werden soll (den Mitgliedstaaten steht es frei, auch Kleinunternehmen mit einzubeziehen), müssen das Gemeinschafts- und das einzelstaatliche Recht sein.

---

<sup>14</sup> Richtlinie 2003/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 96/92/EG (ABl. L 176 vom 15.7.2003, S. 37) (*Elektrizitätsrichtlinie*) und Richtlinie 2003/55/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 98/30/EG (ABl. L 176 vom 15.7.2003, S. 57) (*Erdgasrichtlinie*).

<sup>15</sup> Artikel 3 Absatz 3 der Elektrizitätsrichtlinie.

<sup>16</sup> Artikel 3 Absatz 5 der Elektrizitätsrichtlinie und Artikel 3 Absatz 3 der Gasrichtlinie, die beide Verweise auf den jeweiligen Anhang A enthalten.

Kunden europäischer Strom- und Gasdienste müssen das Recht auf transparente, vergleichbare und durchsetzbare **Vertragsstrukturen** haben. Die an sie gerichteten Angebote müssen transparent sein. Ihnen muss ein unentgeltlicher **Wechsel** des Anbieters und der Zugang zu Informationen über verfügbare Energieeffizienzmaßnahmen ermöglicht werden. Ferner muss ihnen ein funktionierendes **Streitbeilegungsverfahren** zugänglich sein.

Besonderes Augenmerk ist darauf zu richten, wie Maßnahmen zum Schutz der besonders **schutzbedürftigen** europäischen Verbraucher eingeführt werden, die sich nicht selbst schützen können.

Um die Rechte der Energieverbraucher wirksam geltend machen zu können, müssen ihnen Mittel und das entsprechende **Wissen** an die Hand gegeben werden, um eigenständig vernünftige Entscheidungen zur Energieversorgung und Energieeffizienz treffen zu können.

Die Verbraucherverbände werden aufgefordert, daran unterstützend mitzuwirken.

#### 4. DAS INSTRUMENT

Die Kommission plant die künftige Europäische Charta der Rechte der Energieverbraucher nicht als Rechtsdokument. Stattdessen sollen in der Charta das geltende Gemeinschaftsrecht und mögliche Elemente künftiger Maßnahmen in leicht verständlicher Form niedergelegt werden.

Sie soll Maßnahmen zu den folgenden neun zentralen Punkten im Zusammenhang mit Verbraucherrechten und -interessen umfassen:

- A. Anschluss
- B. Verträge
- C. Preise, Tarife und Überwachung
- D. Freie Wahl des Anbieters
- E. Informationen
- F. Beschwerden
- G. Vertretung
- H. Sozialmaßnahmen
- I. Unlautere Geschäftspraktiken

Bei der Etablierung der Rechte der Energieverbraucher wird der Grundsatz der *gemeinsamen Verantwortung* eine wichtige Rolle spielen. Alle Beteiligten, d. h. die Gemeinschaft, die Mitgliedstaaten, einschließlich ihrer in den jeweiligen Bereichen zuständigen Regierungen, Gesetzgeber und Regulierungsbehörden, die Energiewirtschaft, die von allen Sozialpartnern vertreten wird, und

Verbrauchervertreter müssen ihren Beitrag leisten, damit die europäische Energiepolitik ein Erfolg für die europäischen Bürger wird. Die Charta sollte auch dazu beitragen, dass Erzeugung, Übertragung/Fernleitung und effizienter Verbrauch von Strom- und Gas in sozial, wirtschaftlich und ökologisch nachhaltiger Weise verbessert werden.

Mit dieser Mitteilung appelliert die Kommission an alle Akteure dieser unterschiedlichen Bereiche und ruft sie dazu auf, ihre Beiträge zum Schutz der Interessen der Energieverbraucher in ihrem Spezialbereich einzureichen. Eine Konsultation aller Beteiligten wird eine ausgewogene Auswahl an Prioritäten gewährleisten. Dieses Konsultationspapier, die Konsultation selbst und die künftige Charta werden die im Gemeinschaftsrecht und im einzelstaatlichen Recht bereits verankerten Verbraucherrechte einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich machen, was wiederum mehr Vertrauen in diese Rechte schaffen wird. Die Kommission wird sich weiterhin darum bemühen, den europäischen Bürgern ihren Inhalt nahezubringen.

Die Kommission schließt nicht aus, dass das Ergebnis der Konsultation auch insofern zur Stärkung der Verbraucherrechte beitragen könnte, dass sie anschließend Vorschläge für Rechtsakte vorlegt, die sie für geeignet erachtet.

## **5. DAS VERFAHREN**

In dieser Mitteilung der Kommission werden in Anhang I mögliche Elemente einer künftigen europäischen Charta der Rechte der Energieverbraucher dargelegt.

Von Juli bis September 2007 (Enddatum: 28. September 2007) wird über das Internet (Näheres siehe Anhang II) eine öffentliche Konsultation aller Akteure (Verbrauchervertreter, Energieregulierungsbehörden, Regierungen sowie die durch alle Sozialpartner vertretene Wirtschaft) stattfinden, in der diese zum Inhalt der künftigen Charta Stellung nehmen können.

Unter Berücksichtigung dieser Konsultation beabsichtigt die Kommission, eine zweite Mitteilung mit der endgültigen Fassung der Charta vorzulegen. Neben den vorhandenen Rechtsvorschriften wird die Mitteilung Leitlinien für deren praktische Umsetzung enthalten. Ferner könnte sie konkrete Punkte für weitere, auf Ebene der Mitgliedstaaten oder durch Selbstregulierung erfolgende Aktionen aufzeigen.

Die Kommission wird außerdem alle Akteure auffordern, sich dafür einzusetzen, dass die in der zweiten Mitteilung vorgestellte endgültige Fassung der Charta einer größtmöglichen Öffentlichkeit bekannt gemacht wird. Die Kommission wird ihrerseits tätig werden, um den Bürgern der EU den Inhalt der Charta über die dafür am besten geeigneten Kommunikationskanäle zu vermitteln.

## ANHANG I

### Elemente einer künftigen Charta der Rechte der Energieverbraucher

Die Europäische Charta der Rechte der Energieverbraucher ist nicht als Rechtsdokument geplant. Stattdessen sollte in der Charta Folgendes in leicht verständlicher Weise dargestellt sein:

- 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<sup>17</sup> privater Akteure, d. h. der Wirtschaft und der Verbrauchervertreter, verwirklicht werden könnten.

Unter Berücksichtigung der von Juli bis September geführten öffentlichen Konsultation beabsichtigt die Kommission, eine zweite Mitteilung mit der endgültigen Fassung der Charta vorzulegen. Neben den vorhandenen Rechtsvorschriften (in den folgenden Abschnitten Punkt a) wird die Mitteilung Leitlinien für deren praktische Umsetzung (in den folgenden Abschnitten Punkt b) enthalten. Ferner könnte sie konkrete Punkte für weitere Maßnahmen aufzeigen, die auf Ebene der Mitgliedstaaten (in den folgenden Abschnitten Punkt c) oder durch Selbstregulierung (in den folgenden Abschnitten Punkt d) erfolgen.

Die Kommission wird außerdem alle Akteure auffordern, sich dafür einzusetzen, dass die in der zweiten Mitteilung vorgestellte endgültige Fassung der Charta einer größtmöglichen Öffentlichkeit bekannt gemacht wird.

#### **1. MÖGLICHE ELEMENTE EINER EINLEITUNG ZUR KÜNFTIGEN CHARTA DER RECHTE DER ENERGIEVERBRAUCHER**

1. Die Europäische Charta der Rechte der Energieverbraucher wird dazu beitragen, einen nachhaltigen Energiebinnenmarkt mit wettbewerbsorientierten Angeboten und einer proaktiven Mitwirkung von Energieverbrauchern zu schaffen, die ihre Rechte und Wahlmöglichkeiten kennen.

2. Die Europäische Charta der Rechte der Energieverbraucher ist ein Appell und ein Anreiz für Regierungen, Energieregulierungsbehörden und die durch alle Sozialpartner vertretene Wirtschaft, einen konkreten Beitrag zur Wahrung der Interessen der Energieverbraucher zu leisten.

---

<sup>17</sup> Siehe Nummern 22 und 23 der *Interinstitutionellen Vereinbarung „Bessere Rechtsetzung“* (ABl. C 321 vom 31.12.2003, S. 1).

3. Dabei sei jedoch betont, dass alle in der Charta vorgeschlagenen neuen Elemente für Maßnahmen, die auf Ebene der Mitgliedstaaten oder durch Selbstregulierung erfolgen, im Einklang mit dem Gemeinschaftsrechtsrahmen stehen müssen.

4. Unter keinen Umständen dürfen Verbraucherrechte missbraucht werden, um nationalen Energieanbietern auf Kosten von Anbietern in anderen Mitgliedstaaten Vorteile zu verschaffen.

5. Die Mitgliedstaaten der Europäischen Union mit ihren Regierungen, Gesetzgebern, Strom- und Gasregulierungsbehörden, und die durch alle Sozialpartner vertretene Strom- und Gaswirtschaft in der Europäischen Union sowie die Energieverbraucherverbände in der Europäischen Union sind aufgefordert, gemeinsam darauf hinzuwirken, dass die Rechte der europäischen Energieverbraucher eingehalten und gefördert werden.

## **2. ELEMENTE EINER KÜNFTIGEN CHARTA DER RECHTE DER ENERGIEVERBRAUCHER**

### **A. ANSCHLUSS**

#### **a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:**

Die europäischen Stromverbraucher haben das Recht *auf Versorgung mit Elektrizität einer bestimmten Qualität zu angemessenen, leicht und eindeutig vergleichbaren und transparenten Preisen*<sup>18</sup>.

#### **b) Mögliche Elemente für die Umsetzung des Gemeinschaftsrechts**

1. Die europäischen Gasverbraucher sollten das Recht auf Versorgung mit Erdgas einer bestimmten Qualität, soweit verfügbar, zu angemessenen Preisen haben.

#### **c) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen**

2. Die Mitgliedstaaten haben das Recht, einen Versorger letzter Instanz zu benennen<sup>19</sup>. Unabhängig davon, ob ein solcher Mechanismus von der Industrie oder über ein Gesetz oder ein Verwaltungsverfahren eingerichtet wird, sollten die Verbraucher in jedem Fall davon in Kenntnis gesetzt werden, wenn es zur Sicherung der Versorgungskontinuität einen *Mechanismus zur Festlegung eines Versorgers letzter Instanz* gibt.

3. Die zuständigen Stellen in den Mitgliedstaaten sollten gehalten sein, einen Mechanismus einzurichten, um den Zugang zu Strom und Gas zu überwachen. Die Ergebnisse dieser Überwachung sollten der Öffentlichkeit vorgelegt werden.

#### **d) Mögliche zusätzliche Elemente, die durch Selbstregulierung erreicht werden könnten**

4. Jede Unterscheidung zwischen Verbraucherkategorien sollte in objektiver, transparenter Weise gerechtfertigt sein.

---

<sup>18</sup> Artikel 3 Absatz 3 der Elektrizitätsrichtlinie.

<sup>19</sup> Artikel 3 Absatz 5 der Elektrizitätsrichtlinie und Artikel 3 Absatz 3 der Erdgasrichtlinie.

5. Die Transparenz und Berechenbarkeit der veröffentlichten Preise und Bedingungen könnte durch verständliche und leicht zugängliche Berechnungsmethoden weiter verbessert werden.

6. Elektrizität und Erdgas werden gegen Bezahlung an die Verbraucher geliefert. Dennoch sollte der Ausschluss von der Versorgung im Allgemeinen nicht als probates Mittel bei Nichtzahlung angestrebt werden.

7. Anbieter oder Netzbetreiber sollten im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten leicht zugängliche Telefonauskunftsdienste einrichten, an die sich die Verbraucher im Falle von Problemen mit ihrem Anschluss und bei anderen Fragen zur Dienstqualität wenden können.

## B. VERTRAG

### a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:

Die europäischen Energieverbraucher haben ein Recht auf *Vertragsbedingungen*, die *gerecht und im Voraus bekannt* sind und *vor Abschluss (...) des Vertrags bereitgestellt werden*<sup>20</sup>. Verträge müssen mindestens die folgenden Elemente enthalten:

- *Name und Anschrift des Anbieters,*
- *erbrachte Leistungen und angebotene Qualitätsstufen sowie Zeitpunkt für den Erstanschluss,*
- *die Art der angebotenen Wartungsdienste,*
- *Art und Weise, wie aktuelle Informationen über alle geltenden Tarife und Wartungsentgelte erhältlich sind,*
- *Vertragsdauer, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Leistungen und des Vertragsverhältnisses, Vorhandensein eines Rücktrittsrechts,*
- *etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität und*
- *Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren.*

*Die europäischen Energieverbraucher sollen rechtzeitig über eine beabsichtigte Änderung der Vertragsbedingungen und dabei über ihr Rücktrittsrecht unterrichtet werden*<sup>21</sup>.

*Die allgemeinen Vertragsbedingungen müssen fair und transparent sein; sie müssen klar und verständlich abgefasst sein*<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Anhang A Buchstabe a der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>21</sup> Anhang A Buchstabe b der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>22</sup> Anhang A Buchstabe d der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

Die Versorgungsunternehmen sind gehalten, die Anwendung missbräuchlicher Klauseln (...) in den Verträgen, die er mit Verbrauchern schließt<sup>23</sup>, zu unterlassen.

### c) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen

1. Es könnte für notwendig angesehen werden vorzuschreiben, dass folgende Elemente in Lieferverträge aufzunehmen sind:

- Die Tarife und dazugehörigen Bedingungen, wie Parameter zur Tarifberechnung, sowie alle Indexierungsmechanismen, müssen in verständlicher und leicht zugänglicher Form vorliegen;
- mögliche Zahlungsparameter und -möglichkeiten;
- Angaben darüber, wie zweckmäßige Ablesemethoden und verständliche Rechnungen, die den Verbrauch des einzelnen Kunden korrekt widerspiegeln, bereitzustellen sind;
- Angaben darüber, wie dem Verbraucher aktuelle Informationen über bestehende Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, vergleichbare Endkundenprofile und/oder objektive technische Spezifikationen für energiebetriebene Geräte zur Verfügung gestellt werden.

2. Alle Informationspflichten der Vorvertragsphase (siehe oben unter a), erster Punkt) sollten uneingeschränkt für alle Elemente eines künftigen Vertrags gelten.

## C. PREISE, TARIFE UND ÜBERWACHUNG

### a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:

*Die europäischen Energieverbraucher erhalten transparente Informationen über geltende Preise und Tarife sowie über die Standardbedingungen<sup>24</sup>.*

Die europäischen Strom- und Gaspreise müssen *angemessen* und die Strompreise außerdem *leicht und eindeutig vergleichbar und transparent sein<sup>25</sup>*.

Die europäischen Energieverbraucher sollen *über ein breites Spektrum an Zahlungsmodalitäten verfügen können<sup>26</sup>*.

---

<sup>23</sup> Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen (ABl. L 95 vom 21.4.1993, S. 29) (*Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln*).

<sup>24</sup> Artikel 3 Absatz 3 der Elektrizitätsrichtlinie und Anhang A Buchstabe c der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>25</sup> Anhang A Buchstabe g der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>26</sup> Anhang A Buchstabe d der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

Die europäischen Energieverbraucher erhalten – *soweit es technisch machbar, finanziell vertretbar und im Vergleich zu den potenziellen Energieeinsparungen angemessen ist – individuelle Zähler zu wettbewerbsorientierten Preisen (...), die den tatsächlichen Energieverbrauch korrekt widerspiegeln, sowie Informationen über die tatsächliche Nutzungszeit*<sup>27</sup>.

Die europäischen Energieverbraucher haben das Recht, Strom- und Gasrechnungen über ihren tatsächlichen Verbrauch zu erhalten<sup>28</sup>.

### **c) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen**

1. Die zuständigen einzelstaatlichen Stellen sollten die Angebote auf dem Elektrizitäts- und Erdgasmarkt überwachen. Sie sollten die Ergebnisse ihrer Preisüberwachung der Öffentlichkeit so vorlegen, dass die Preise und Grundbedingungen der verfügbaren Angebote verglichen werden können.

### **d) Mögliche zusätzliche Elemente, die durch Selbstregulierung erreicht werden könnten**

2. Bedingungen, die sich auf Preisänderungen beziehen, sollten so formuliert sein, dass Verbraucher ihre Auswirkungen leicht verstehen können.

3. Es sollten Tarifrechner zur Verfügung gestellt und regelmäßig Informationen über die Preise je kW und Stunde veröffentlicht werden.

4. Energierechnungen sollten zeitnah und häufig genug erstellt werden, so dass ihnen korrekte und verständliche Informationen entnommen werden können, die außerdem den tatsächlichen Verbrauch widerspiegeln.

5. Durch Sonderangebote sollte dafür gesorgt werden, dass die europäischen Energieverbraucher in hohem Maße von Messeinrichtungen profitieren können, die ihren tatsächlichen Verbrauch anzeigen und ihnen Auskunft über die Nutzungszeiten geben.

## **D. FREIE WAHL DES ANBIETERS**

### **a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:**

*Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass zugelassene Kunden tatsächlich zu einem neuen Lieferanten wechseln können*<sup>29</sup>.

Die europäischen Energieverbraucher sollen *den Lieferanten ohne Berechnung von Gebühren wechseln können*<sup>30</sup>.

---

<sup>27</sup> Artikel 13 Absatz 1 der Richtlinie 2006/32/EG vom 5. April 2006 über Endenergieeffizienz und Energiedienstleistungen (ABl. L 114 vom 27.4.2006, S. 46) (*Energieeffizienzrichtlinie*).

<sup>28</sup> Artikel 13 Absatz 2 der Energieeffizienzrichtlinie.

<sup>29</sup> Artikel 3 Absatz 5 der Elektrizitätsrichtlinie und Artikel 3 Absatz 3 der Erdgasrichtlinie.

<sup>30</sup> Anhang A Buchstabe e der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

#### d) Mögliche zusätzliche Elemente, die durch Selbstregulierung erreicht werden könnten

1. Die europäischen Energieverbraucher sollten von Verbesserungen bei der Effizienz der bestehenden Verfahren für den Anbieterwechsel profitieren. Die Frist für einen Wechsel zu einem neuen Strom- oder Erdgasanbieter sollte deshalb nicht länger als einen Monat betragen.
2. Sofern die Vertragsbedingungen eine Mindestvertragslaufzeit vorsehen, sollte das Ablaufdatum auf der Rechnung genannt sein.

### E. INFORMATION

#### a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:

Die europäischen Energieverbraucher erhalten *transparente Informationen über geltende Preise und Tarife sowie über die Standardbedingungen für den Zugang zu Elektrizitäts- und Erdgasdienstleistungen und deren Inanspruchnahme*<sup>31</sup>;

Die europäischen Energieverbraucher erhalten Informationen *über den Anteil der einzelnen Energiequellen am Gesamtenergieträgermix, den der Lieferant im vorangegangenen Jahr verwendet hat (...)* und *über die Umweltauswirkungen - zumindest in Bezug auf CO<sub>2</sub>-Emissionen und radioaktiven Abfall - der (...) damit erzeugten Elektrizität*<sup>32</sup>.

Die europäischen Stromverbraucher werden *beim Zugang zur Grundversorgung gemäß den von den Mitgliedstaaten (...) erlassenen Bestimmungen über ihre Rechte in Bezug auf die Grundversorgung informiert*<sup>33</sup>.

Die europäischen Verbraucher werden, *soweit sie an das Gasnetz angeschlossen sind, über ihre gemäß dem einschlägigen einzelstaatlichen Recht bestehenden Rechte auf Versorgung mit Erdgas einer bestimmten Qualität zu angemessenen Preisen informiert*<sup>34</sup>.

Die europäischen Energieverbraucher haben das Recht, *in oder zusammen mit Abrechnungen, Verträgen oder anderen Transaktionen, Quittungen usw. a) Informationen über geltende tatsächliche Preise und den tatsächlichen Verbrauch, b) Angaben zum gegenwärtigen Energieverbrauch im Vergleich zu dem des Vorjahres, c) Vergleichswerte zu einem durch Vergleichstests ermittelten Durchschnittsenergieverbraucher und d) Kontaktdaten zu erhalten, über die objektive Informationen über Möglichkeiten zur Verbesserung der Energieeffizienz, Endverbraucherprofile und Gerätespezifikationen eingeholt werden können*<sup>35</sup>.

---

<sup>31</sup> Anhang A Buchstabe c der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>32</sup> Artikel 3 Absatz 6 der Elektrizitätsrichtlinie.

<sup>33</sup> Anhang A Buchstabe g der Elektrizitätsrichtlinie.

<sup>34</sup> Anhang A Buchstabe g der Erdgasrichtlinie sowie im EG-Vertrag verankerter allgemeiner Grundsatz des Diskriminierungsverbots.

<sup>35</sup> Artikel 13 Absatz 3 der Energieeffizienzrichtlinie.

## **b) Mögliche Elemente für die Umsetzung des Gemeinschaftsrechts**

1. Den europäischen Energieverbrauchern sollten Informationen über die Energieversorgung zur Verfügung stehen, ohne dass sie dafür unverhältnismäßige oder kostspielige Recherchen anstellen müssen.

## **d) Mögliche zusätzliche Elemente, die durch Selbstregulierung erreicht werden könnten**

2. Die europäischen Energieverbraucher sollten leichten Zugang zu aktuellen Informationen über

- die Energieversorgung in ihrem Gebiet und
- über alle nationalen Programme, Mechanismen sowie Finanz- und Rechtsrahmen zur Förderung der Energieeffizienz

erhalten.

## **F. BESCHWERDEN**

### **a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:**

Den europäischen Energieverbrauchern stehen *transparente, einfache und kostengünstige Verfahren*<sup>36</sup> zur Verfügung, die, *soweit möglich, den in der Empfehlung 98/257/EG*<sup>37</sup> und *2001/310/EG*<sup>38</sup> *der Kommission dargelegten Grundsätzen folgen.*

### **c) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen**

1. Streitfälle sollten im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung (gütliche Einigung, Verwaltungs- oder Schlichtungsverfahren) gerecht und zügig (innerhalb von 3 Monaten) und ohne Kosten für den Verbraucher beigelegt werden können.

2. Die Rolle der Energieregulierungsbehörden bei der Streitbeilegung sollte geklärt und die Energieverbraucher unverzüglich darüber informiert werden.

### **d) Mögliche zusätzliche Elemente, die durch Selbstregulierung erreicht werden könnten**

3. Anbieter und Netzbetreiber sollten ermutigt werden, eine gemeinsame Anlaufstelle für Verbraucherbeschwerden einzurichten.

---

<sup>36</sup> Anhang A Buchstabe f der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>37</sup> Empfehlung 98/257/EG der Kommission vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31).

<sup>38</sup> Empfehlung 2001/310/EG der Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (ABl. L 109 vom 19.4.2001, S. 56).

## G. VERTRETUNG

### a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:

Die Mitgliedstaaten statten Verbraucherorganisationen mit Befugnissen zur Erhebung von *Unterlassungsklagen* vor den von den Mitgliedstaaten bestimmten *Gerichten oder Verwaltungsbehörden* aus<sup>39</sup>.

### c) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen

1. Zu entwickeln sind beste Methoden zur Förderung der offiziellen Organisation der Vertretung der Energieverbraucher sowie zur regelmäßigen Bestandsaufnahme und Beobachtung der Marktentwicklung.
2. Ein regelmäßiger Dialog zwischen den Energieverbraucherorganisationen und allen anderen Akteuren (Sozialpartnern, Energieregulierungsbehörden, Regierungsvertretern usw.) über Fragen der Energieverbraucherrechte soll sicherstellen, dass das höchstmögliche Niveau im Bereich der Verbraucherrechte erreicht wird.
3. Verbraucherorganisationen und für den Verbraucherschutz zuständige Stellen sollten zusammenarbeiten, um die Richtigkeit der von den Strom- und Gasversorgern vorgelegten Informationen zu prüfen.

## H. SOZIALMASSNAHMEN

### a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:

*Die Mitgliedstaaten (...) tragen insbesondere dafür Sorge, dass für schutzbedürftige Kunden ein angemessener Schutz besteht, wozu auch geeignete Maßnahmen gehören, mit denen diesen Kunden geholfen wird, den Ausschluss von der Versorgung zu vermeiden*<sup>40</sup>.

### b) Mögliche Elemente für die Umsetzung des Gemeinschaftsrechts

1. Europäische Energieverbraucher, die sich aufgrund von Beeinträchtigungen oder geringen finanziellen Möglichkeiten in einer besonderen Lage befinden, sollten in den Genuss grundlegender Energiedienstleistungen kommen, die zu angemessenen Preisen oder erforderlichenfalls unentgeltlich bereitgestellt werden, um ihre körperliche und geistige Gesundheit und ihr körperliches und geistiges Wohlergehen bewahren zu können.

---

<sup>39</sup> Richtlinie 98/27/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Mai 1998 über Unterlassungsklagen zum Schutz der Verbraucherinteressen (ABl. L 166 vom 11.6.1998, S. 51, Artikel 1, 2 und 3). Da die Energierichtlinien von 2003 nicht im Anhang der Richtlinie über Unterlassungsklagen aufgeführt sind, ist diese Richtlinie nur auf Fälle anwendbar, die in den Anwendungsbereich der Verbraucherrichtlinien, wie der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln und der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, fallen.

<sup>40</sup> Artikel 3 Absatz 5 der Elektrizitätsrichtlinie und Artikel 3 Absatz 3 der Erdgasrichtlinie.

2. Die Mitgliedstaaten sollten eine Definition des schutzbedürftigen Verbrauchers vereinbaren und veröffentlichen. Diese ist von allen Strom- und Erdgasanbietern anzuwenden, für die Erdgasversorgung gilt dies nur dann, wenn es zur Deckung des Grundbedarfs eines Haushalts keine Alternative zum Erdgas gibt.

3. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die mit dem Status des schutzbedürftigen Verbrauchers verbundenen Rechte gewahrt werden, ohne die Verbraucher, die diesen in Anspruch nehmen, übermäßig zu belasten. Besonderes Augenmerk sollte in diesem Zusammenhang auf Fälle gerichtet werden, in denen der Ausschluss von der Versorgung droht.

4. Bereits vorhandene Maßnahmen zugunsten schutzbedürftiger Verbraucher sollten zielgerichtet sein und regelmäßig überprüft werden. Sie sollten ausgewogen sein, damit sie kein Hindernis für die Liberalisierung bilden, nicht zu Diskriminierung unter den europäischen Energieversorgern führen, den Wettbewerb nicht verfälschen, den Weiterverkauf nicht beschränken oder zur Diskriminierung anderer Verbraucher führen.

#### **d) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen**

5. Die Mitgliedstaaten sollten auf dem Markt eingreifen, um sozialverträgliche Preise und Bedingungen für genau definierte Kategorien von Strom- und Gasverbrauchern in abgelegenen Gebieten oder mit besonderen Bedürfnissen zu schaffen oder um zumindest sicherzustellen, dass diese Verbraucher durchgehend Zugang zum günstigsten Angebot auf dem Markt haben.

### **I. UNLAUTERE GESCHÄFTSPRAKTIKEN**

#### **a) Das Gemeinschaftsrecht schreibt vor:**

*Die europäischen Energieverbraucher müssen gegen unfaire oder irreführende Verkaufsmethoden geschützt sein<sup>41</sup>.*

Unlautere Geschäftspraktiken sind nach der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken untersagt<sup>42</sup>.

– Die europäischen Bürger sind vor dem *Druck, der von irreführenden und aggressiven Geschäftspraktiken ausgeht*<sup>43</sup>, z. B. im Falle eines Anbieterwechsels, zu schützen.

---

<sup>41</sup> Anhang A Buchstabe d der Elektrizitätsrichtlinie und der Erdgasrichtlinie.

<sup>42</sup> Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22) (*Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken*).

<sup>43</sup> Artikel 11 der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.

- Bei der Feststellung unlauterer Geschäftspraktiken wird auf belastende oder unverhältnismäßige Hindernisse nichtvertraglicher Art abgestellt, mit denen der Gewerbetreibende den Verbraucher an der Ausübung seiner vertraglichen Rechte zu hindern versucht, wozu auch das Recht gehört, den Vertrag zu kündigen oder zu einem anderen Gewerbetreibenden zu wechseln<sup>44</sup>.

**d) Mögliche zusätzliche Elemente, die in die Zuständigkeit der Mitgliedstaaten fallen**

1. Behörden, die für den Schutz von Verbraucherinteressen zuständig sind, und Energieregulierungsbehörden sollten gut zusammenarbeiten, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen.

---

<sup>44</sup> Artikel 9 Buchstabe d der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.

## ANHANG II

### Öffentliche Konsultation

#### ÖFFENTLICHE KONSULTATION ZU EINER EUROPÄISCHEN CHARTA DER RECHTE DER ENERGIEVERBRAUCHER

Die Kommission fordert alle Interessierten auf, zu einem Text über die Elemente einer Europäischen Charta der Rechte der Energieverbraucher Stellung zu nehmen. Stellungnahmen sind an folgende Anschrift zu richten:

**Europäische Kommission**

**Generaldirektion Energie und Verkehr**

Öffentliche Konsultation zu einer Europäischen Charta der Rechte der Energieverbraucher

[ten-energy-consumer-rights@ec.europa.eu](mailto:ten-energy-consumer-rights@ec.europa.eu)

oder

**Rue De Mot 28**

**B-1049 Brüssel**

Die Stellungnahmen müssen der Kommission spätestens bis zum **28. September 2007** übermittelt werden. Antworten und Stellungnahmen müssen mit der Nummer des Themas versehen sein, auf das sie sich beziehen.

Sollten Sie sich nur zu bestimmten Fragen äußern wollen, reicht es aus, nur zu diesen Fragen eine Antwort einzureichen.

Zur Information der Beteiligten wird die Generaldirektion Energie und Verkehr der Kommission auf elektronischem Wege eingegangene Beiträge zusammen mit den Kontaktdaten des Absenders auf dieser Website [webpage] verfügbar machen, sofern der Absender einer Veröffentlichung ausdrücklich zugestimmt hat.

Aus Gründen des Datenschutzes verarbeitet die Kommission in Ihren Antworten angegebene persönliche Daten nicht.

Die Kommission beabsichtigt, unter anderem unter Berücksichtigung der eingegangenen Beiträge, eine zweite Mitteilung mit dem Text der Charta vorzulegen.