

Verbraucherrechte im Bereich der Wärmeversorgung

Grundlegende (außer)vertragliche Rechte der
Energieeffizienz-Richtlinie 2023/1791 (EED III)

Mag.^a Verena Grubner

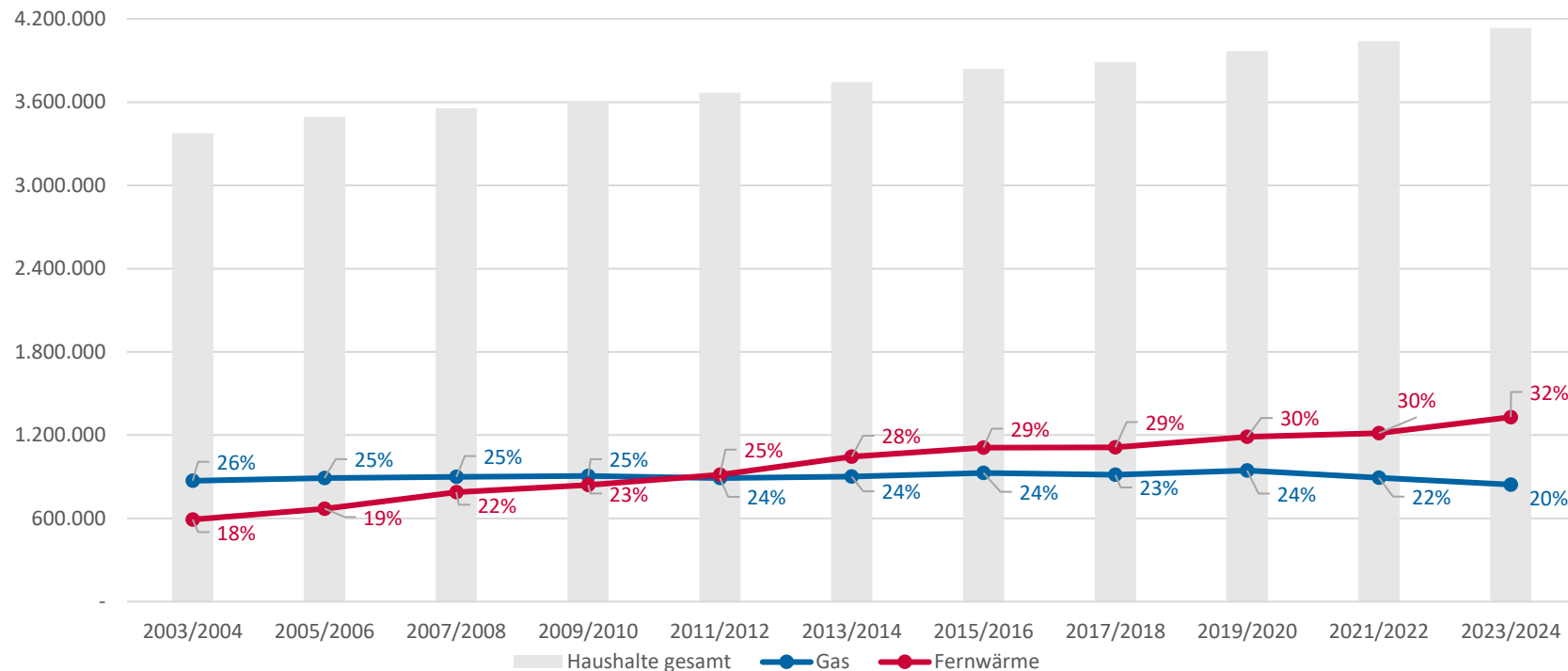
Sektion III – Konsumentenpolitik und Verbrauchergesundheit, Abt. III/A/5

Wien, 30. April 2026

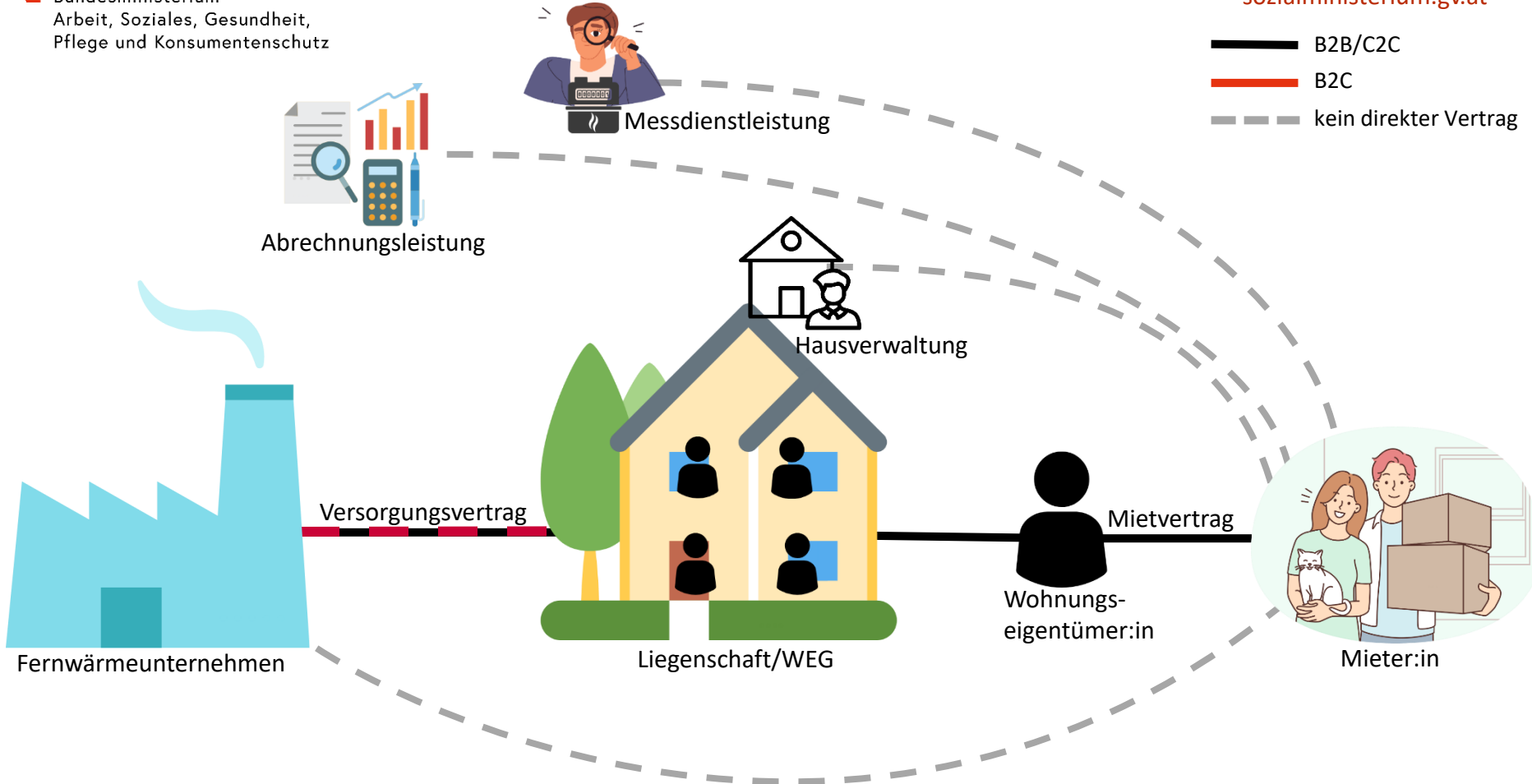
Ausgangslage

- Regionale Begrenzung → Monopolstellung
- Systemwettbewerb
- Lock-in Effekt
- Kein Sondergesetz – Rückgriff auf allgemeine zivilrechtliche Regelungen
- Primäres Heizsystem in österreichischen Haushalten
 - Erdgas 20 %
 - Fernwärme 32 %

Primäres Heizsystem in österreichischen Haushaltenⁱ



ⁱ Q: STATISTIK AUSTRIA, MZ Energieeinsatz der Haushalte, Primäres Heizsystem nach überwiegend eingesetztem Energieträger und Art der Heizung 2023/2024 – Ergebnisse für Österreich, erstellt am 14.05.2025.



Konsumentenschutzdefizite

- **Transparenzdefizit**, bezogen auf Preisgestaltung, Abrechnung und den Vertragspartner/Vertragsinhalt
- **Preisschutzdefizit**, bezogen auf
 - Überprüfung der Preisgestaltung ex ante (intransparente/unangemessene Preise/Tarife bei Vertragsabschluss) und
 - Preisänderungen ex post (intransparente/unangemessene Preisanpassung während der Vertragslaufzeit)
- **Rechtsschutzdefizit**, bezogen auf den allgemeinen zivilprozessualen Rechtsschutz und das alternative Streitbeilegungsverfahren

Umsetzung der Energieeffizienz-Richtlinie 2023/1791 (EED III)

- Grundlegende (außer-)vertragliche Rechte bei der Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung
- Umsetzungsfrist: 11. Oktober 2025
- **„Endkunde“** = eine natürliche oder juristische Person, die Energie für den eigenen Endverbrauch kauft
- **„Endnutzer“** = eine natürliche oder juristische Person, die Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser für den eigenen Endverbrauch erwirbt, [...] wobei diese Person **keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger** hat

Neue Rechte für Endnutzer:innen

- Informationszugang (Art 21 Abs 2 UAbs 2 und 3, Abs 3, Abs 6):
 - Vertragsinhalt: Vertragszusammenfassung, Vertragsbedingungen, Preise und Tarife
 - Vertrags- und Preisänderungen
 - ➔ Festlegung der informationspflichtigen Stelle (Art 21 Abs 2 UAbs 4)
- (außer)vertragliche Schutzbestimmungen:
 - Vertragsbedingungen müssen *fair, transparent* sowie *klar und unmissverständlich abgefasst* sein – auch gegenüber Endnutzer:innen
 - Schutz vor unfairen oder irreführenden Verkaufsmethoden

Zentrale Weichenstellungen für wirksame Verbraucherrechte

- Einrichtung zentraler Anlaufstelle für Rechtsauskünfte (Art 22 Abs 3 lit e) gegenüber Endkund:innen und Endnutzer:innen
- Unabhängige außergerichtliche Streitbeilegung (Art 22 Abs 8)
 - Für Endkund:innen (vertraglich) und Endnutzer:innen (außervertraglich)
 - Verbindliche Mitwirkung von Unternehmen
- Durchsetzungsbehörde, die *unabhängig von jeglichen Marktinteressen* handelt (Art 21 Abs 8)

Vielen Dank!

Mag.^a Verena Grubner

Abt. III/A/5 – Konsumentenschutz in der digitalen Welt, Versorgungsdienstleistungen, Reisen, Preistransparenz

verena.grubner@sozialministerium.gv.at