Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe L

2024/2481

23.9.2024

EMPFEHLUNG (EU) 2024/2481 DER KOMMISSION

vom 13. September 2024

mit Leitlinien für die Auslegung der Artikel 21, 22 und 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die verbraucherbezogenen Bestimmungen

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 292,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Mit der Richtlinie 2012/27/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) wurde die Verpflichtung eingeführt, bis 2030 auf Unionsebene ein übergeordnetes Ziel von mindestens 32,5 % Energieeinsparungen zu erreichen.

(2) Die Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) wurde am 13. September 2023 angenommen. Mit ihr wurde die Richtlinie 2012/27/EU neu gefasst, wobei einige Bestimmungen unverändert blieben und gleichzeitig einige neue Anforderungen eingeführt wurden. Mit der Richtlinie wurden die Zielvorgaben für 2030 in Bezug auf die Energieeffizienz deutlich angehoben, unter anderem im Hinblick auf die Stärkung der Position und den Schutz der Verbraucher, Informationen und Sensibilisierung sowie die Verringerung der Energiearmut durch Verbesserungen der Energieeffizienz.

(3) Mehrere Faktoren erschweren den Verbrauchern den Zugang zur breiten Palette der ihnen zur Verfügung stehenden Marktinformationen sowie deren Verständnis und Nutzung. Dies kann durch Einführung grundlegender vertraglicher Rechte verbessert werden, die unter anderem das richtige Verständnis der Qualität der vom Anbieter im Vertrag angebotenen Dienstleistungen, einschließlich der Qualität und der Merkmale der gelieferten Energie, ermöglichen. Mit der Richtlinie (EU) 2023/1791 werden Bestimmungen über grundlegende vertragliche Rechte bei der Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung eingeführt. Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass die Endkunden der Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung Anspruch auf einen Vertrag mit ihrem Versorger haben, in dem die erforderlichen Mindestinformationen enthalten bzw. festlegt sind, einschließlich der Kontaktdaten des Versorgers, der zu erbringenden Leistungen, der Vertragsdauer und der Bedingungen für eine Verlängerung und für die Beendigung des Vertrags und der Leistungen. Die Endkunden und Endnutzer der Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung sollten Anspruch auf eine gute Qualität der Dienstleistungserbringung und der Behandlung ihrer Beschwerden durch ihren Versorger haben.

(4) Langfristige Verhaltensänderungen in Bezug auf den Energieverbrauch können durch eine Stärkung der Position der Bürgerinnen und Bürger, die Sensibilisierung für Energieeffizienzmaßnahmen und eine größere Akzeptanz dieser Maßnahmen in der Öffentlichkeit bewirkt werden. Mit der Richtlinie (EU) 2023/1791 werden die Bestimmungen über die Verbreitung von Informationen gestärkt, unter anderem durch Einrichtung einziger Anlaufstellen. Die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass einzige Anlaufstellen oder ähnliche Mechanismen eingerichtet werden, um Endkunden und Endnutzern technische, administrative und finanzielle Beratung und Unterstützung in Bezug auf Verbesserungen der Energieeffizienz zu bieten, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf Haushalte und kleine Nichthaushaltskunden und -endnutzer, einschließlich KMU und Kleinstunternehmen, gelegt werden muss. Mit einzigen Anlaufstellen kann gerade für schutzbedürftige Kunden ein sehr wichtiger Beitrag geleistet werden, da sie eine zuverlässige und zugängliche Quelle für Informationen über Energieeffizienzverbesserungen sein könnten. Die einzigen Anlaufstellen müssen daher spezielle Dienste für von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden und Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen anbieten.

([1]) Richtlinie 2012/27/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 zur Energieeffizienz, zur Änderung der Richtlinien 2009/125/EG und 2010/30/EU und zur Aufhebung der Richtlinien 2004/8/EG und 2006/32/EG (ABl. L 315 vom 14.11.2012, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2012/27/oj).

([2]) Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. September 2023 zur Energieeffizienz und zur Änderung der Verordnung (EU) 2023/955 (ABl. L 231 vom 20.9.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

(5) Es muss sichergestellt werden, dass Menschen, die von Energiearmut betroffen sind, schutzbedürftige Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, geschützt werden und zu diesem Zweck in die Lage versetzt werden, sich aktiv an den Eingriffen und Maßnahmen der Mitgliedstaaten zur Energieeffizienzverbesserung sowie damit zusammenhängenden Verbraucherschutz- oder Informationsmaßnahmen zu beteiligen. Die Position derjenigen, die (in Bezug auf Energie) am bedürftigsten sind, sollte gestärkt werden, damit sie bei der Verbesserung ihrer Bedingungen eine aktive Rolle übernehmen können und nicht mehr nur passiv von Eingriffen profitieren, sondern stattdessen selbst entscheiden können, wie sie die Bedingungen, mit denen sie konfrontiert sind, verbessern können. Es sollten gezielte Sensibilisierungskampagnen entwickelt werden, um die Vorteile der Energieeffizienz zu verdeutlichen und Informationen über die verfügbaren Finanzhilfen bereitzustellen.

(6) Die Aufnahme einer Definition von Energiearmut in die nationale Gesetzgebung ist ein erster Schritt hin zur Anerkennung und Bestimmung des Problems und seiner weiteren Zusammenhänge. Sie wird allen Akteuren dabei helfen, das richtige Vorgehen zur Bekämpfung von Energiearmut auf lokaler, regionaler, nationaler und unionsweiter Ebene unter Berücksichtigung der drei Hauptursachen (niedriges Einkommen, gestiegene Energiepreise und geringe Energieeffizienz) zu planen.

(7) Um die Position der schutzbedürftigsten Bevölkerungsgruppen zu stärken und diese zu schützen, sollten die Mitgliedstaaten mit dem Ziel der Verringerung der Energiearmut Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und damit verbundene Verbraucherschutz- oder Informationsmaßnahmen, insbesondere die in Artikel 8 Absatz 3 und Artikel 22 der Richtlinie (EU) 2023/1791 genannten Maßnahmen, vorrangig bei von Energiearmut betroffenen Menschen, schutzbedürftigen Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, umsetzen.

(8) Um von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, zu unterstützen, sollten die Mitgliedstaaten Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz umsetzen, um Verteilungseffekte aufgrund anderer Strategien abzumildern, und frühzeitig und vorausschauend in Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung investieren, bevor Verteilungseffekte aufgrund anderer Strategien und Maßnahmen ihre Wirkung entfalten —

HAT FOLGENDE EMPFEHLUNG ABGEGEBEN:

Die Mitgliedstaaten sollten bei der Umsetzung der Anforderungen der Artikel 21, 22 und 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 in ihr nationales Recht die im Anhang dieser Empfehlung dargelegten Leitlinien für die Auslegung befolgen.

Brüssel, den 13. September 2024

Für die Kommission
Kadri SIMSON
Mitglied der Kommission

ANHANG

1. EINLEITUNG

Diese Leitlinien dienen den Mitgliedstaaten als Orientierung für die Auslegung der Artikel 21, 22 und 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 bei der Umsetzung in nationales Recht. Die rechtsverbindliche Auslegung des Unionsrechts obliegt jedoch ausschließlich dem Gerichtshof der Europäischen Union. Sofern nichts anders angegeben ist, sind Bezugnahmen auf Artikel als Bezugnahmen auf Artikel der Richtlinie (EU) 2023/1791 zu verstehen.

2. RECHTLICHE UND POLITISCHE RAHMENBEDINGUNGEN

Mit **Artikel 21** der Richtlinie (EU) 2023/1791 soll die Position der Verbraucher gestärkt werden, indem im Einklang mit den in Anhang I der Richtlinie 2009/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) über die Erbringung von Gasdienstleistungen und in Artikel 10 der Richtlinie (EU) 2019/944 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) über die Versorgung mit Elektrizität festgelegten Rechten grundlegende vertragliche Rechte für die Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung eingeführt werden.

Das Hauptziel von **Artikel 22** der Richtlinie (EU) 2023/1791 besteht darin, die Einführung von Energieeffizienzmaßnahmen durch Sensibilisierung, Verbesserung des Zugangs der Marktteilnehmer zu Informationen und außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen und durch Beseitigung rechtlicher und sonstiger Hemmnisse für die Energieeffizienz zu erleichtern. Zu diesem Zweck verpflichtet die Richtlinie (EU) 2023/1791 die Mitgliedstaaten, Folgendes zu tun:

a) Verbreitung von Informationen zu verfügbaren Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung, Einzelmaßnahmen sowie Finanz- und Rechtsrahmen (Artikel 22 Absatz 1);

b) Förderung und Erleichterung der effizienten Energienutzung durch Endkunden und Endnutzer durch die Förderung von Verhaltensänderungen (z. B. gezielte steuerliche Anreize, Zugang zu Finanzinstrumenten, Kommunikation von Informationen und Beispielen, Schulungen, verhaltensbezogene Eingriffe (sogenannte Nudges und Boosts), digitale Instrumente) und durch die Schaffung eines unterstützenden Rahmens für die Marktteilnehmer (Artikel 22 Absätze 2 und 3);

c) Einrichtung spezieller einziger Anlaufstellen (One-Stop Shop, OSS) (Artikel 22 Absätze 3 bis 6);

d) Schaffung geeigneter Bedingungen, damit die Marktteilnehmer die Endkunden angemessen und gezielt informieren und beraten können (Artikel 22 Absatz 7);

e) Einrichtung von außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismen (Artikel 22 Absatz 8);

f) Erleichterung divergierender Anreize zwischen Mietern und Eigentümern (Artikel 22 Absätze 9 und 10).

Ziel von **Artikel 24** der Richtlinie (EU) 2023/1791 ist es, „von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben“ (im Folgenden „aufgeführte schutzbedürftige Gruppen“) zu stärken und zu schützen. Diese Stärkungs- und Schutzmaßnahmen sollen auch den Endnutzern zugutekommen, die keinen direkten oder individuellen Vertrag mit Energieversorgern haben, da der Begriff „schutzbedürftige Verbraucher“ auch Endnutzer umfasst (Artikel 24 Absatz 1).

Gemäß Artikel 24 sind die Mitgliedstaaten verpflichtet,

a) Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und damit verbundenen Verbraucherschutz- oder Informationsmaßnahmen bei den aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen Vorrang einzuräumen (Artikel 24 Absatz 2);

b) ein Netzwerk von Experten einzurichten oder ein bestehendes Netzwerk zu beauftragen, um lokale und nationale Entscheidungsträger bei der Entwicklung von Strategien zur Verringerung der Energiearmut zu unterstützen (Artikel 24 Absatz 4). Dieses Netzwerk kann damit beauftragt werden, Beratung zu einer Reihe einschlägiger Maßnahmen zur Bewertung und Verringerung der Energiearmut anzubieten (Artikel 24 Absatz 4 Unterabsatz 2 Buchstaben a bis d).

([1]) Richtlinie 2009/73/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 2003/55/EG (ABl. L 211 vom 14.8.2009, S. 94, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/73/oj).

([2]) Richtlinie (EU) 2019/944 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juni 2019 mit gemeinsamen Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 2012/27/EU (ABl. L 158 vom 14.6.2019, S. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj).

Die Mitgliedstaaten müssen diese schutzbedürftigen Gruppen gegebenenfalls unterstützen, indem sie

a) Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung umsetzen, um die Verteilungseffekte aufgrund anderer Strategien und Maßnahmen abzumildern;

b) die auf Unionsebene und auf nationaler Ebene verfügbaren öffentlichen Mittel bestmöglich nutzen;

c) frühzeitig und vorausschauend investieren;

d) technische Hilfe und die Einführung von Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Instrumenten fördern;

e) technische Hilfe für soziale Akteure fördern;

f) den Zugang zu Finanzierungsquellen, Finanzhilfen oder Subventionen, die an Mindestenergiegewinne gebunden sind, sicherstellen (Artikel 24 Absatz 3).

Artikel 22 bezieht sich durch den Schwerpunkt auf von Energiearmut betroffenen Menschen, schutzbedürftigen Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, auf:

a) Artikel 8 und 9 der Richtlinie (EU) 2023/1791: Energieeinsparungen und Energieeffizienzmaßnahmen, die bei schutzbedürftigen Kunden, von Energiearmut betroffenen Menschen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, zu erreichen sind;

b) Artikel 21, 24 und 30 der Richtlinie (EU) 2023/1791: Schutz dieser Gruppen.

Artikel 22 bezieht sich durch den Schwerpunkt auf kleinen Endkunden und -nutzern auf:

a) Artikel 8, 9 und 10 der Richtlinie (EU) 2023/1791: Ziele für Energieeinsparungen durch Endkunden;

b) Artikel 13, 14, 16, 17, 21, 24 und 29 der Richtlinie (EU) 2023/1791: Rechte von Endkunden und -nutzern oder Anforderungen, sie über bestimmte Angelegenheiten zu informieren.

Zu diesem Zweck könnten die OSS damit beauftragt werden, zumindest diejenigen Teile der Anforderungen umzusetzen, die sich auf die genannten Gruppen beziehen. Der Vorteil dieses Ansatzes besteht darin, dass die Stellen, die von den betreffenden Gruppen kontaktiert werden müssen, auf eine zentrale Anlaufstelle reduziert werden können.

3. IN DIESEN LEITLINIEN UND IN DER RICHTLINIE (EU) 2023/1791 VERWENDETE BEGRIFFE UND KONZEPTE

In diesem Abschnitt werden die in diesen Leitlinien und in den Artikeln 21, 22 und 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 verwendeten Begriffe und Konzepte erläutert.

3.1. Begünstigte



Die Bestimmungen von Artikel 21 betreffen hauptsächlich Endkunden und Endnutzer sowie Versorger als deren Vertragspartner. Im Gegensatz zu den Versorgern haben Endkunden und Endnutzer jedoch keine Verpflichtungen nach Artikel 21, sondern sollten von den neuen Anforderungen profitieren, die den Versorgern auferlegt werden.

Durch die gezielte Ausrichtung auf alle einschlägigen Marktteilnehmer (Artikel 22 Absatz 1) betrifft Artikel 22 ein viel breiteres Spektrum von Begünstigten. In der vorstehenden Abbildung werden diese Marktteilnehmer auf der Grundlage ihrer Schutzbedürftigkeit, die von außen nach innen ansteigt, eingestuft. Der äußere Kreis stellt alle potenziellen Begünstigten von Artikel 22 dar. Dazu gehören Endkunden, Endnutzer, Verbraucherorganisationen, Vertreter der Zivilgesellschaft, Erneuerbare-Energie-Gemeinschaften, Bürgerenergiegemeinschaften, lokale und regionale Behörden, Energieagenturen, Sozialdienstleister, Bauunternehmen, Architekten, Ingenieure, Umwelt- und Energieauditoren sowie Installateure von Gebäudekomponenten. Der zweite Kreis umfasst kleine Endkunden und -nutzer wie Haushalte und kleine Nichthaushalte wie KMU und Kleinstunternehmen. Der innere Kreis besteht aus von Energiearmut betroffenen Menschen, schutzbedürftigen Kunden und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben.

Die Hauptbegünstigten des Artikels 24 sind „von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben“. Diese Gruppe ist im inneren Kreis der Abbildung dargestellt.

3.2. **Weitere in diesen Leitlinien verwendete Schlüsselbegriffe und -konzepte**

3.2.1. *Begriffe gemäß der Richtlinie (EU) 2023/1791*

Die folgenden Begriffe sind in der Richtlinie (EU) 2023/1791 definiert:

„Endkunde“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, die Energie für den eigenen Endverbrauch kauft (Artikel 2 Nummer 28).

„Endnutzer“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, die Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser für den eigenen Endverbrauch erwirbt, oder eine natürliche oder juristische Person, die ein einzelnes Gebäude oder eine Einheit in einem Gebäude mit mehreren Wohnungen oder einem Mehrzweckgebäude nutzt, das bzw. die von einer zentralen Quelle mit Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser versorgt wird bzw. werden, wobei diese Person keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger hat (Artikel 2 Nummer 53).

Ein Unterschied zwischen diesen beiden Definitionen, der hervorzuheben ist, besteht darin, dass der Endkunde Energie für jede Verwendung (einschließlich Strom) kauft, der Endnutzer jedoch auf den Erwerb von Wärme, Kälte und Trinkwarmwasser beschränkt ist. Endnutzer haben keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger und können Mieter von Gebäuden mit mehreren Wohnungen mit zentralen Systemen zur Versorgung mit Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser (Kollektivverträge), Menschen, die in Sozialwohnungen leben, Bewohner einer eigenständigen Wohnstätte oder Langzeitpflegeeinheit oder Personen sein, die in Notunterkünften oder Heimen leben.

„Energiearmut“ bezeichnet den fehlenden Zugang eines Haushalts zu essenziellen Energiedienstleistungen, wenn mit diesen Dienstleistungen ein grundlegendes und angemessenes Maß an Lebensstandard und Gesundheit sichergestellt wird, einschließlich einer angemessenen Versorgung mit Wärme, Warmwasser, Kälte und Beleuchtung sowie Energie für den Betrieb von Haushaltsgeräten, in dem jeweiligen nationalen Kontext und unter Berücksichtigung der bestehenden nationalen sozialpolitischen Maßnahmen und anderer einschlägiger nationaler Maßnahmen, wobei diese durch eine Kombination von Faktoren verursacht wird, darunter zumindest Unerschwinglichkeit, unzureichendes verfügbares Einkommen, hohe Energieausgaben und schlechte Energieeffizienz von Wohnungen (Artikel 2 Nummer 52).

„Divergierende Anreize“ bedeutet das Fehlen einer gerechten und angemessenen Aufteilung der finanziellen Verpflichtungen und Vorteile im Zusammenhang mit Investitionen in die Energieeffizienz zwischen den betroffenen Akteuren, z. B. zwischen den Eigentümern und den Mietern bzw. zwischen den verschiedenen Eigentümern von Gebäudeteilen oder zwischen den Eigentümern und den Mietern bzw. zwischen den verschiedenen Eigentümern von Gebäuden mit mehreren Wohnungen oder Mehrzweckgebäuden (Artikel 2 Nummer 54).

„Beteiligungsstrategie“ bezeichnet eine Strategie, die Ziele festlegt, Techniken entwickelt und Verfahren einführt, womit alle einschlägigen Interessengruppen auf nationaler oder lokaler Ebene, einschließlich der Vertreter der Zivilgesellschaft, wie z. B. Verbraucherorganisationen, in den politischen Entscheidungsprozess einbezogen werden, um das Bewusstsein für diese Maßnahmen zu schärfen, Rückmeldungen zu diesen Maßnahmen zu erhalten und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit zu verbessern (Artikel 2 Nummer 55).

3.2.2. *Begriffe und Konzepte, die in der Richtlinie (EU) 2023/1791 nicht definiert sind*

Die folgenden Erläuterungen zu den in diesen Leitlinien verwendeten, aber in Artikel 2 der Richtlinie (EU) 2023/1791 nicht definierten Begriffen und Konzepten dienen lediglich als Hinweis auf die Auslegung dieser Begriffe durch die Kommission:

„*Versorger*“ bezieht sich auf jede natürliche oder juristische Person, die im Rahmen ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit Produkte, Dienstleistungen oder Systeme im Zusammenhang mit allen Formen der Versorgung mit Wärme, Kälte und Trinkwarmwasser bereitstellt.

„*Einzige Anlaufstelle (One-stop shop, OSS)*“ bezeichnet einen virtuellen oder physischen Ort, an dem die Interessenträger in allen Fragen sowie in den Durchführungsphasen von Renovierungsprojekten im Zusammenhang mit Energieeffizienz unterstützt werden — von der Beratung zu diesem Thema bis hin zu allen Informationen und Dienstleistungen, die sie benötigen, um ein ehrgeiziges globales Energieeffizienz-/Renovierungsprojekt umzusetzen. ([3])

Der Begriff „*zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact, SPC)*“ wird nicht definiert, aber in Artikel 22 Absatz 3 wird eindeutig festgelegt, dass das Ziel zentraler Anlaufstellen darin besteht, Endkunden und Endnutzern alle notwendigen Informationen über ihre Rechte, das geltende Recht und die Streitbeilegungsverfahren bereitzustellen, die ihnen im Streitfall zur Verfügung stehen. Sie können als Berater (in verschiedenen Formen, z. B. als OSS, einzige Einrichtung) verstanden werden und Interessenträgern Informationen über rechtliche Fragen im Zusammenhang mit Energieeffizienzmaßnahmen zur Verfügung stellen.

Wie wird zwischen OSS und SPC unterschieden?

Im Wesentlichen handelt es sich bei der OSS (siehe Abschnitt 5.3 dieser Leitlinien) um eine Art SPC für Verbraucher, die sich für Energieeffizienz einsetzen wollen. Um Verwirrung zu vermeiden, muss jedoch die Unterscheidung zwischen OSS und SPC gemäß Artikel 22 Absatz 3 präzisiert werden. Während beide Instrumente darauf abzielen, Informations-, Beratungs- und Unterstützungsdienste für Endkunden und Endnutzer zu zentralisieren, unterscheiden sich die Arten von Dienstleistungen, die von den einzelnen Instrumenten angeboten werden:

— *Die OSS bietet technische, administrative und finanzielle Beratung und Unterstützung im Bereich der Energieeffizienz.*
— *Die SPC berät und unterstützt bei rechtlichen Aspekten im Zusammenhang mit Energieeffizienz, z. B. in Bezug auf die Rechte von Kunden/Nutzern, das geltende Recht und Streitbeilegungsverfahren.*

Nach Artikel 22 Absatz 3 können die SPC Teil in allgemeine Verbraucherinformationsstellen eingegliedert sein. Folglich könnten OSS und SPC eng zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass den Interessenträgern die gesamte Palette der Dienstleistungen (d. h. technische, administrative, finanzielle und rechtliche Dienstleistungen) zur Verfügung gestellt werden.

„Schutzbedürftige Kunden“

Gemäß Artikel 24 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2023/1791 ist der Begriff des schutzbedürftigen Kunden von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 3 Absatz 3 der Richtlinie 2009/73/EG und Artikel 28 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2019/944 festzulegen. In Artikel 24 Absatz 1 ist ferner festgelegt, dass die Mitgliedstaaten bei der Definition des Begriffs „schutzbedürftige Kunden“ den Begriff des Endnutzers berücksichtigen müssen:

In Artikel 28 der Richtlinie (EU) 2019/944 heißt es, dass „jeder Mitgliedstaat den Begriff ‚schutzbedürftiger Kunde‘ [definiert], der auf Energiearmut abstellen und unter anderem auf das Verbot, solche Kunden in schwierigen Zeiten von der Energieversorgung auszuschließen, hinweisen kann. Für die Definition des Begriffs ‚schutzbedürftiger Kunde‘ können die Höhe des Einkommens, der Anteil der Energieausgaben am verfügbaren Einkommen, die Energieeffizienz von Wohnungen, die kritische Abhängigkeit von elektrischen Geräten für gesundheitliche Zwecke, das Alter und weitere Kriterien herangezogen werden.“

In Artikel 3 der Richtlinie 2009/73/EG heißt es, dass „jeder Mitgliedstaat ein Konzept des ‚schutzbedürftigen Kunden‘ [definiert], das sich auf Energiearmut sowie unter anderem auf das Verbot beziehen kann, solche Kunden in schwierigen Zeiten von der Versorgung auszuschließen“.

Schutzbedürftige (Haushalts-)Kunden wurden in den meisten Mitgliedstaaten gemäß der Richtlinie (EU) 2019/944 und der Richtlinie 2009/73/EG definiert, wobei sich die Begriffsbestimmungen am häufigsten auf die Höhe des Einkommens und die kritische Abhängigkeit von Strom für gesundheitliche Zwecke beziehen. ([4])

([3]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Verfügbar unter: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([4]) ACER, 2022: Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2021-Energy Retail and Consumer Protection Volume (abgerufen am 7.3.2023). Eine detailliertere Bewertung der Kriterien, die von den verschiedenen Mitgliedstaaten (und Norwegen) zur Definition des Begriffs „schutzbedürftige Verbraucher im Strom- und/oder Gassektor“ im Jahr 2018 herangezogen wurden, findet sich in ACER (2019). Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2018 - Consumer Empowerment Volume (abgerufen am 7.3.2023).

„Niedriges Einkommen“

Bei der Definition eines Haushalts mit niedrigem Einkommen wird üblicherweise ein Schwellenwert von 60 % des nationalen Medianäquivalenzeinkommens verwendet. ([5]) Dieser Indikator basiert auf der in der EU-Statistik über Einkommen und Lebensbedingungen (EU-SILC) definierten „Armutsgefährdungsschwelle“.

Der *„außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismus“*, auch als „alternative Streitbeilegung“ (AS) bezeichnet, wird in Artikel 2 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ([6]) definiert als „Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von inländischen und grenzübergreifenden Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen aus Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen zwischen einem in der Union niedergelassenen Unternehmer und einem in der Union wohnhaften Verbraucher durch Einschalten einer AS-Stelle, die eine Lösung vorschlägt oder auferlegt oder die Parteien mit dem Ziel zusammenbringt, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen“.

Der Begriff *„Ombudsstelle für Energieangelegenheiten“* ist in den Rechtsvorschriften der Union nicht klar definiert. Die Kommission bezeichnet sie jedoch als „unabhängige Stelle für die außergerichtliche Streitbeilegung“. ([7]) In den Verträgen wird der Europäische Bürgerbeauftragte genannt, bei dem es sich um eine Kontakt- bzw. Ombudsstelle für natürliche und juristische Personen handelt, die Beschwerden über Missstände in der Verwaltungstätigkeit entgegennehmen und die Rechenschaftspflicht stärken kann. ([8]) Somit ist eine Ombudsstelle für Energieangelegenheiten eine Stelle, die Beschwerden im Zusammenhang mit Energie, einschließlich Strom, Gas, Wärme, Kälte und Warmwasser, untersucht, darüber berichtet und bei deren Beilegung hilft.

Der Begriff *„Sozialwohnungen“* wird im Policy Brief 2020 der OECD ([9]) definiert als unter den Marktpreisen vermieteter Wohnraum, der gezielt und nach spezifischen Vorschriften, z. B. nach ermitteltem Bedarf oder Wartelisten, zugewiesen wird. Eigentums-, Verwaltungs-, Finanzierungs- und Regulierungsmodelle unterscheiden sich von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat ebenso wie die begünstigte Bevölkerung und die Terminologie (z. B. „Wohnungen mit moderater Miete“, „Gemeindewohnungen“, „Wohnungen ohne Gewinnerzielungsabsicht“, Wohnraumförderung). Im Beschluss 2012/21/EU der Kommission ([10]) wird auf Sozialwohnungen verwiesen als Wohnraum für benachteiligte Bürgerinnen und Bürger oder sozial schwächere Bevölkerungsgruppen, die nicht die Mittel haben, sich auf dem freien Wohnungsmarkt eine Unterkunft zu beschaffen.

4. VERPFLICHTUNGEN GEMÄß ARTIKEL 21

In diesem Abschnitt werden den Mitgliedstaaten Informationen darüber gegeben, wie die verschiedenen Bestimmungen des Artikels 21 umgesetzt und angewandt werden könnten.

4.1. Mindestangaben in Verträgen — Artikel 21 Absatz 2

4.1.1. *Rechtsrahmen*

In Artikel 21 Absatz 2 Unterabsatz 1 sind die Mindestangaben aufgeführt, die in den Vertrag zwischen dem Endkunden und dem Versorger aufzunehmen sind.

Laut dieser Bestimmung haben Endkunden „Anspruch auf einen Vertrag mit ihrem Versorger, in dem Folgendes festgelegt ist:

a) Name, Anschrift und Kontaktdaten des Versorgers;

b) zu erbringende Leistungen und beinhaltete Qualitätsstufen;

([5]) Das Äquivalenzeinkommen ist ein Maß für das Haushaltseinkommen, das den Unterschieden der Haushalte in Größe und Zusammensetzung Rechnung trägt.
Eurostat, 2021: Glossary: Equivalised disposable income (verfügbares Äquivalenzeinkommen). Verfügbar unter: Glossary: Equivalised disposable income — Statistics Explained (europa.eu) (abgerufen am 7.3.2023).

([6]) Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten) (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([7]) Your Europe, 2022: Beschwerden und Streitbeilegung. Verfügbar unter: Beschwerden und Streitbeilegung mit Energieversorgern — Your Europe (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([8]) Europäisches Parlament, 2023: Der Europäische Bürgerbeauftragte. Verfügbar unter: Der Europäische Bürgerbeauftragte | Kurzdarstellungen der Europäischen Union | Europäisches Parlament (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([9]) OECD, 2020: Social housing: A key part of past and future housing policy. Verfügbar unter: social-housing-policy-brief-2020.pdf (oecd.org) (abgerufen am 3.10.2023).
Dieser Policy Brief gibt einen Überblick über den sehr heterogenen Sektor, fasst die charakteristischen Merkmale des sozialen Wohnungsbaus in der OECD und in der EU (in Abschnitt 1) zusammen und enthält eine Auswahl von Beispielen zum sozialen Wohnungsbau in mehreren OECD-Ländern (Kasten 1.1) (abgerufen am 7.3.2023).

([10]) Beschluss 2012/21/EU der Kommission vom 20. Dezember 2011 über die Anwendung von Artikel 106 Absatz 2 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union auf staatliche Beihilfen in Form von Ausgleichsleistungen zugunsten bestimmter Unternehmen, die mit der Erbringung von Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse betraut sind (ABl. L 7 vom 11.1.2012, S. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2012/21(1)/oj).

c) Art der ohne zusätzliche Kosten im Vertrag enthaltenen Wartungsdienste;

d) Art und Weise, wie aktuelle Informationen über alle geltenden Tarife, Wartungsentgelte und gebündelte Produkte oder Leistungen erhältlich sind;

e) Vertragsdauer, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung des Vertrags und der Leistungen, einschließlich Produkte oder Leistungen, die mit diesen Leistungen gebündelt sind, und der Frage der Zulässigkeit einer kostenfreien Beendigung des Vertrags;

f) Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für den Fall, dass die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nicht eingehalten wird, wozu auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen zählen;

g) Vorgehen zur Einleitung von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren gemäß Artikel 22;

h) Bereitstellung von Informationen zu den Verbraucherrechten, auch zur Behandlung von Beschwerden und einschließlich aller in diesem Absatz angeführten Informationen, die auf der Abrechnung oder der Website des Unternehmens eindeutig angegeben sind und Kontaktdaten oder einen Link zur Website der in Artikel 22 Absatz 3 Buchstabe e genannten zentralen Anlaufstellen enthalten;

i) Kontaktdaten, anhand deren der Kunde die in Artikel 22 Absatz 3 Buchstabe a genannten zentralen Anlaufstellen ermitteln kann.“

4.1.2. *Empfehlungen/Leitlinien*

Die Umsetzung von Artikel 21 Absatz 2 Unterabsatz 1 in nationales Recht erfordert klare und ausdrückliche Rechtsvorschriften, um den Schutz der Rechte auf diese Informationen zu gewährleisten. Die Mitgliedstaaten könnten die geltenden nationalen Rechts- und Verwaltungsvorschriften im Zusammenhang mit Energielieferverträgen und Verbraucherschutz analysieren, um herauszufinden, wo Anpassungen oder Ergänzungen erforderlich sind. Es ist ratsam, dass die Mitgliedstaaten bereits in einem frühen Stadium des Umsetzungsprozesses Interessenträger wie Energieversorger, Verbraucherschutzgruppen und Regulierungsbehörden einbeziehen. Dies könnte durch öffentliche Konsultationen oder Arbeitsgruppen geschehen. Diese Interessenträger können wertvolle Einblicke in praktische Erwägungen, potenzielle Herausforderungen und Lösungen, insbesondere in Bezug auf die jeweiligen nationalen Besonderheiten, geben und so künftige Streitigkeiten oder Verzögerungen bei Koordinierungsprojekten vermeiden. Um Unklarheiten und mögliche Streitigkeiten so gering wie möglich zu halten, sollte auch sichergestellt werden, dass die Rechtsvorschriften klare Definitionen der bei der nationalen Umsetzung der Bestimmung verwendeten Begriffe enthalten.

Diese Definitionen sollten umfassend sein und verschiedene Szenarien und mögliche Probleme der Endkunden abdecken.

Bei jedem der in der Liste in Artikel 21 Absatz 2 Unterabsatz 1 genannten Elemente sollte Folgendes berücksichtigt werden:

a) Name, Anschrift und Kontaktdaten des Versorgers

Während die Anforderung, den Namen und die Anschrift des Versorgers anzugeben, eindeutig ist, sind der Begriff „Kontaktdaten“ und die damit zusammenhängenden Informationen nicht genau definiert. Die Mitgliedstaaten haben hier Spielraum, aber Ziel der Bestimmung ist es, dass die Endkunden in der Lage sein sollten, klar und zweifelsfrei zu bestimmen, wer ihre Vertragspartei ist und wie sie mit ihr Kontakt aufnehmen können.

Um einen möglichen Mangel an Klarheit zu vermeiden, könnten die Mitgliedstaaten Mindestanforderungen an die zu übermittelnden Informationen wie eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse vorschreiben. ([11]) Diese Informationen sollten bereitgestellt werden, um Hindernisse für Endkunden so gering wie möglich zu halten, wobei zu berücksichtigen ist, dass einige Endkunden möglicherweise nicht digital kompetent sind oder keinen Zugang zu bestimmten Kommunikationsformen haben.

b) zu erbringende Leistungen und beinhaltete Qualitätsstufen

Die Qualitätsstufen bei der Erbringung von Dienstleistungen für Wärme- und Kältesysteme sowie die Trinkwarmwasserbereitstellung umfassen verschiedene Aspekte wie Effizienz, Zuverlässigkeit und Sicherheit der Systeme sowie die Qualität der zu ihrer Wartung und Reparatur erbrachten Dienstleistungen. Die Parameter zur Bestimmung der Qualitätsstufen sollten von den Mitgliedstaaten standardisiert werden.

([11]) Ähnlich wie in Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe b der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).).

c) Art der ohne zusätzliche Kosten im Vertrag enthaltenen Wartungsdienste

d) Art und Weise, wie aktuelle Informationen über alle geltenden Tarife, Wartungsentgelte und gebündelte Produkte oder Leistungen erhältlich sind

Die Mitgliedstaaten sollten Beispiele für die Mittel nennen, die in ihrem Land zur Beschaffung solcher Informationen üblich sind, um die Einhaltung der Vorschriften für die Versorger zu erleichtern und Rechtssicherheit zu gewährleisten. In der Regel sollten Informationen über das Internet bereitgestellt werden, aber wenn ein Großteil der Verträge offline geschlossen wird, wäre die Bereitstellung von Informationen auf alternative Weise (z. B. die Möglichkeit, Informationen telefonisch anzufordern) ein geeigneterer Ansatz.

e) Vertragsdauer, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung des Vertrags und der Leistungen, einschließlich Produkte oder Leistungen, die mit diesen Leistungen gebündelt sind, und der Frage der Zulässigkeit einer kostenfreien Beendigung des Vertrags

f) Beginn des Vertrags, Beginn der Lieferung, Datum der Abrechnung, Mindestvertragsdauer (falls zutreffend), Kündigungsdatum und Kündigungsfrist.

g) Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für den Fall, dass die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nicht eingehalten wird, wozu auch ungenaue oder verspätete Abrechnungen zählen

Die Mitgliedstaaten könnten die Begriffe „Entschädigungs- und Erstattungsregelungen“ und „Leistungsqualität“ definieren. Diese Definitionen sollten umfassend sein und verschiedene Szenarien und mögliche Probleme der Endkunden abdecken. So könnte beispielsweise bei der nationalen Umsetzung festgelegt werden, dass ein Abrechnungsfehler von mehr als einem bestimmten Prozentsatz dem Kunden einen Anspruch auf Entschädigung einräumen sollte. Die Mitgliedstaaten könnten auch Richtwerte für die Leistungsqualität festlegen, da dies in der Regel in Leistungsvereinbarungen geschieht. Dies könnte beispielsweise spezifische Fristen für die Beilegung von Kundenbeschwerden oder ein bestimmtes Genauigkeitsniveau umfassen, das bei der Abrechnung eingehalten werden sollte.

Bei der Festlegung dieser Richtwerte könnten die Mitgliedstaaten auch die Sätze oder Methoden zur Berechnung der Entschädigung für verschiedene Arten von Leistungsmängeln festlegen. Wird die Dienstleistung beispielsweise für einen bestimmten Zeitraum unterbrochen, könnte der Kunde Anspruch auf Erstattung eines Teils seiner monatlichen Dienstleistungsgebühr haben.

Die Mitgliedstaaten um Beiträge von Interessenträgern wie Energieversorgern, Verbrauchervertretungen und Regulierungsbehörden bitten, um Einblicke in potenzielle Herausforderungen, praktische Aspekte und innovative Lösungen zu gewinnen.

h) Vorgehen zur Einleitung von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren gemäß Artikel 22

i) Bereitstellung von Informationen zu den Verbraucherrechten, auch zur Behandlung von Beschwerden und einschließlich aller in Artikel 21 Absatz 2 Unterabsatz 1 angeführten Informationen, die auf der Abrechnung oder der Website des Unternehmens eindeutig angegeben sind und Kontaktdaten oder einen Link zur Website der in Artikel 22 Absatz 3 Buchstabe e genannten SPC enthalten

Die Mitgliedstaaten sollten sich darüber im Klaren sein, dass die Liste in Artikel 21 Absatz 2 Unterabsatz 1 nicht erschöpfend ist und dass der Begriff „Informationen zu den Verbraucherrechten“ potenziell ein breites Spektrum von Informationen umfasst. Diese Informationen können beispielsweise die Rechte umfassen, die Verbrauchern durch die Richtlinie 2011/83/EU gewährt werden, oder Rechte, die sich aus Besonderheiten bei den jeweiligen nationalen Umsetzungen der Mitgliedstaaten ergeben.

j) Kontaktdaten, anhand derer der Kunde die in Artikel 22 Absatz 3 Buchstabe a genannten OSS ermitteln kann

k) Dazu könnten die Adresse, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer und Social-Media-Konto gehören.

4.2. **Zusätzliche Anforderungen in Bezug auf Vertragsinformationen**

Zusätzlich zu den Anforderungen an den Vertragsinhalt enthält Artikel 21 Absatz 2 Unterabsätze 2, 3 und 4 weitere Anforderungen.

4.2.1. *Die Bedingungen müssen „fair sein und … im Voraus mitgeteilt werden".*

Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass die Mitgliedstaaten klar definieren, was es im Rahmen der nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten bedeutet, dass Bedingungen fair sind und im Voraus mitgeteilt werden. Dies könnte so ausgelegt werden, dass sichergestellt wird, dass die Bedingungen vernünftig sind und leicht verständlich kommuniziert werden, ohne versteckte Klauseln oder Bedingungen, und den Endkunden zur Verfügung gestellt werden, bevor sie durch einen Vertrag oder eine vertragliche Erklärung gebunden werden. Die Mitgliedstaaten sollten eine Analyse der bestehenden nationalen Rechts- und Verwaltungsvorschriften in Bezug auf die Vertragstransparenz und die Verbraucherrechte im Energiesektor vornehmen, da möglicherweise spezifische Vorschriften für Vermittler geschaffen werden müssen. Mit diesen Vorschriften sollte sichergestellt werden, dass Vermittler auch verpflichtet sind, Informationen in leicht zugänglicher Weise und innerhalb eines Zeitrahmens offenzulegen, der es den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, die Informationen zu verarbeiten. Darüber hinaus ist es von entscheidender Bedeutung, dafür zu sorgen, dass die Verbraucher in der Lage sind, sich über ihre Energierechte zu informieren sowie darüber, was sie während des Vertragsprozesses von den Energieversorgern und Vermittlern erwarten sollten. Dies könnte durch öffentliche Kampagnen oder Informationen geschehen, die über Verbraucherschutzgruppen oder in informellen Räumen wie Energiecafés verbreitet werden. Schließlich sollten die nationalen Rechtsvorschriften regelmäßig überprüft werden, um deren Wirksamkeit zu bewerten. Diese Rechts- und Verwaltungsvorschriften sollten erforderlichenfalls auf der Grundlage der Rückmeldungen von Verbrauchern und Versorgern sowie des technologischen Wandels und der Marktbedingungen angepasst werden.

4.2.2. *Zusammenfassung der wichtigsten Vertragsbedingungen*

Die Versorger sind nicht nur verpflichtet, die Informationen auf klare und verständliche Weise zu vermitteln, sondern auch eine Zusammenfassung der wichtigsten Vertragsbedingungen in knapper und einfacher Sprache bereitzustellen.

Darüber hinaus könnten die Mitgliedstaaten praktische Leitlinien für Versorger ausarbeiten. Um die Vergleichbarkeit mit anderen Wettbewerbern auf dem Markt zu erleichtern, könnte die Vertragszusammenfassung als aufschiebende Bedingung für den Vertragsabschluss angesehen und somit zu Beginn der Vertragsgespräche vorgelegt werden.

4.2.3. *Bereitstellung einer Kopie des Vertrags, von Informationen über Preise und Tarife sowie Standardbedingungen*

Die Mitgliedstaaten sollten in den nationalen Bestimmungen festlegen, wer für die Bereitstellung der Informationen an die Endnutzer zuständig ist.

Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, könnten die Mitgliedstaaten Vorschriften oder Leitlinien festlegen, in denen dargelegt wird, wie den Kunden Informationen zur Verfügung gestellt werden sollten. So können die Mitgliedstaaten beispielsweise vorschreiben, dass Vermieter oder Hauseigentümerverbände Informationen im Namen von Energieversorgern bereitstellen oder von den Versorgern verlangen, den Kunden Informationen direkt auf anderen Wegen wie Online-Portalen oder mobilen Anwendungen zur Verfügung zu stellen.

4.3. **Verpflichtung zur Unterrichtung der Endkunden über die Absicht zur Änderung der Vertragsbedingungen — Artikel 21 Absatz 3**

Die Mitgliedstaaten sollten bei der Umsetzung klare, an die nationalen Gepflogenheiten angepasste Definitionen der zeitlichen Begriffe festlegen, um eine kohärente und korrekte Anwendung der Rechtsvorschriften in allen Szenarien zu gewährleisten.

Die in Artikel 21 Absatz 3 festgelegten Mindestfristen für die Unterrichtung — im Allgemeinen zwei Wochen und für Haushaltskunden einen Monat vor Eintritt der Änderung — sollten im Lichte der bestehenden Rechtsvorschriften und der nationalen Rechtsprechung im Hinblick auf die Einhaltung der nationalen Transparenzgrundsätze analysiert werden.

Zeitliche Begriffe wie „rechtzeitig", „angemessene Frist" und „unverzüglich" könnten anhand eines evidenzbasierten Ansatzes weiter ausgearbeitet werden, z. B. „rechtzeitig, mindestens drei Monate im Voraus" oder ähnliche klare Abgrenzungen. Die Mitgliedstaaten könnten auch einen Mindeststandard für Begriffe wie „auf transparente und verständliche Weise" festlegen, was anhand von Beispielen geschehen könnte. Energieversorger, Verbraucherorganisationen, Experten für Energiearmut, soziale Akteure und Regulierungsbehörden sollten konsultiert werden.

Für wirksame Rechtsvorschriften sollten schließlich sowohl die Versorger als auch die Verbraucher auf ihre Rechte und Pflichten gemäß den Rechtsvorschriften aufmerksam gemacht werden. Dies kann durch Stärkung vertrauenswürdiger Vermittler wie sozialer Akteure und Energieberater sowie durch Einrichtung von Energie-Unterstützungsstellen (wie OSS, Energiecafés oder Ombudsstellen) erfolgen. Die Mitgliedstaaten sollten daher in Erwägung ziehen, öffentliche Informationskampagnen durchzuführen, um dafür zu sorgen, dass die beteiligten Parteien ihre Rechte (und Pflichten) kennenlernen können. Dies könnte die Herausgabe umfassender Leitlinien für die Übermittlung und den Empfang von Bekanntmachungen sowie eine Erläuterung der Gründe für die neuen Vorschriften und ihrer Vorteile für die Verbraucher umfassen.

4.4. **Zahlungsarten — Artikel 21 Absatz 4**

Die Umsetzungsvorschriften sollten die Versorger ausdrücklich dazu verpflichten, ein Spektrum an Zahlungsarten anzubieten, wobei jede Form der ungerechtfertigten Diskriminierung von Kunden verboten werden sollte. Darüber hinaus sollte in den Umsetzungsvorschriften vorgeschrieben werden, dass Unterschiede bei den Zahlungsarten oder Vorauszahlungssystemen objektiv, diskriminierungsfrei und verhältnismäßig sind. Der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit sollte in den Umsetzungsvorschriften sorgfältig berücksichtigt werden, damit klar ist, dass die Gebühren die unmittelbaren Kosten, die dem Zahlungsempfänger durch die Nutzung der jeweiligen Zahlungsart oder des jeweiligen Vorauszahlungssystems entstehen, nicht übersteigen sollten.

Um dies zu erleichtern, könnten die Mitgliedstaaten erwägen, im Einklang mit dem nationalen Kontext und dem bestehenden Rechtsrahmen zu definieren, was in Bezug auf die Zahlungsarten unter „objektiv", „diskriminierungsfrei" und „verhältnismäßig" zu verstehen ist.

Darüber hinaus muss sichergestellt werden, dass die Umsetzung von Artikel 21 Absatz 4 mit Artikel 62 der Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates ([12]) im Einklang steht. Zu diesem Zweck müssen die Mitgliedstaaten die bestehenden nationalen Rechtsvorschriften über Zahlungsdienste analysieren, um die Kohärenz zwischen diesen Rechtsvorschriften und der neuen Bestimmung zu gewährleisten. Die Mitgliedstaaten könnten auch öffentliche Informationskampagnen durchführen, um Versorger und Verbraucher über ihre Rechte und Pflichten im Rahmen der neuen Rechtsvorschriften zu informieren. Dazu könnte auch die Bereitstellung detaillierter Leitlinien gehören.

4.5. **Vorauszahlungssysteme — Artikel 21 Absatz 5**

Bei der Umsetzung von Artikel 21 Absatz 5 in nationales Recht wird den Mitgliedstaaten empfohlen, den Grundsatz der Nichtdiskriminierung von Kunden, die Vorauszahlungssysteme nutzen, eindeutig zu verankern. Bei schutzbedürftigen Bürgerinnen und Bürgern ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass sie den Status quo beibehalten (d. h. Standardtarife, suboptimale Tarife), weshalb sie vor der Einführung von Vorauszahlungssystemen noch stärker geschützt und angeleitet werden sollten. Die nationalen Rechtsvorschriften sollten daher ausdrücklich vorsehen, dass die Versorger Haushaltskunden, die Vorauszahlungssysteme nutzen, gegenüber anderen Kunden nicht diskriminieren dürfen. Zu diesem Zweck könnten in Leitfäden Beispiele dafür genannt werden, was eine „Diskriminierung" im Zusammenhang mit Vorauszahlungssystemen darstellen könnte. Ein Mitgliedstaat könnte Faktoren wie zusätzliche Gebühren, eingeschränkten Zugang zu Dienstleistungen, weniger vorteilhafte Vertragsklauseln oder jede andere Form der unlauteren Behandlung berücksichtigen. Eine Klarstellung des Begriffs „Nachteil" würde sicherstellen, dass die Rechtsvorschriften das Ziel der Bestimmung korrekt widerspiegeln und im nationalen Kontext relevant sind.

Es wird empfohlen, dass die Mitgliedstaaten die bestehenden nationalen Rechts- und Verwaltungsvorschriften über Vorauszahlungssysteme in anderen Sektoren wie Telekommunikation oder Versorgungsunternehmen prüfen, um nützliche Parallelen zu finden.

4.6. **Faire und transparente Bedingungen — Artikel 21 Absatz 6**

Gemäß Artikel 21 Absatz 6 müssen die „Endkunden und gegebenenfalls die Endnutzer … Angebote mit fairen und transparenten allgemeinen Vertragsbedingungen erhalten, welche klar und unmissverständlich abgefasst sein müssen und keine außervertraglichen Hindernisse, wie eine übermäßige Zahl an Vertragsunterlagen, enthalten dürfen, durch die die Kunden an der Ausübung ihrer Rechte gehindert werden. Auf Verlangen erhalten die Endnutzer Zugang zu diesen allgemeinen Vertragsbedingungen. Die Endkunden und die Endnutzer müssen vor unfairen oder irreführenden Verkaufsmethoden geschützt sein. Endkunden mit Behinderungen werden alle relevanten Informationen über ihren Vertrag mit ihrem Versorger in barrierefreien Formaten zur Verfügung gestellt."

Um möglichst klare Leitlinien zu geben, könnten die Mitgliedstaaten die in Artikel 21 Absatz 6 verwendeten Begriffe definieren oder Beispiele dafür geben (z. B. was im nationalen Kontext unter „unfairen" oder „irreführenden" Verkaufsmethoden zu verstehen ist). Die Mitgliedstaaten könnten einen evidenzbasierten Ansatz verfolgen und Beispiele der Bürgerinnen und Bürger aus der Praxis heranziehen, auf deren Erfahrungen aufbauen sowie darauf, was diese als unlautere Praktiken ansehen. Bei Begriffen wie „klar und unmissverständlich abgefasst" oder „keine außervertraglichen Hindernisse … enthalten dürfen, durch die die Kunden an der Ausübung ihrer Rechte gehindert werden" ist es ratsam, durch Mustervertragsklauseln auch für die Versorger Klarheit zu schaffen und einen gemeinsamen Mindeststandard festzulegen. Dies sollte in Konsultation mit den Interessenträgern (z. B. Energieversorgern, Verbraucherorganisationen und Regulierungsbehörden) erfolgen, um nicht über das hinauszugehen, was tatsächlich möglich ist.

([12]) Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 2002/65/EG, 2009/110/EG, 2013/36/EU und der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 sowie zur Aufhebung der Richtlinie 2007/64/EG (ABl. L 337 vom 23.12.2015, S. 35, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2366/oj).

Um die Zugänglichkeit für Kunden mit Behinderungen zu gewährleisten, sollte in den Umsetzungsvorschriften beispielsweise vorgeschrieben werden, dass alle relevanten vertragsbezogenen Informationen in barrierefreien Formaten bereitgestellt werden. Die Mitgliedstaaten sollten definieren, was unter „barrierefreien Formaten“ zu verstehen ist, wobei die verschiedenen Arten von Behinderungen zu berücksichtigen sind.

Überwachungs- und Durchsetzungsmechanismen sind für die wirksame Umsetzung von Artikel 21 Absatz 6 von entscheidender Bedeutung. Der Gesetzgeber sollte Systeme einrichten, um zu überprüfen, ob die Versorger diese Anforderungen erfüllen. Dies könnte die Überprüfung von Vertragsvorlagen und Verkaufsmethoden sowie die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens für Kunden, die sich ungerecht behandelt fühlen, umfassen.

4.7. **Gute Qualität der Dienstleistungserbringung und Behandlung der Beschwerden durch die Versorger — Artikel 21 Absatz 7**

Die Mitgliedstaaten sollten klare Regeln und Vorschriften einführen, um sicherzustellen, dass die Versorger eine gute Qualität der Dienstleistungserbringung bieten und Beschwerden wirksam behandeln. In diesem Zusammenhang sollten sie den Maßstab setzen und bestimmen, was unter einer „guten Qualität der Dienstleistungserbringung“ in ihrem nationalen Kontext und speziell für ihren Energiesektor zu verstehen ist. Dazu könnten Parameter wie die Rechtzeitigkeit der Dienstleistung, die Dienstleistungsqualität, die Reaktionsbereitschaft, die Anerkennung besonderer Energiebedürfnisse usw. gehören.

In Bezug auf die Behandlung von Beschwerden sollten die Energieversorger nach nationalem Recht verpflichtet werden, über ein klares und zugängliches Beschwerdeverfahren zu verfügen. Dieses Verfahren sollte für die Kunden einfach in Anspruch zu nehmen sein, und die nationalen Rechtsvorschriften sollten vorsehen, dass alle Beschwerden fair und zügig bearbeitet werden. Die Mitgliedstaaten könnten Leitfäden herausgeben, um Beispiele dafür zu liefern, was im nationalen Kontext unter den Begriffen „einfach“, „fair“ und „zügig“ zu verstehen ist, um sicherzustellen, dass es keine Missverständnisse zwischen Versorgern und Kunden gibt. Die Mitgliedstaaten könnten beispielsweise auch die Einführung standardisierter „Sludge-Audits“ in Erwägung ziehen, um zu überprüfen, ob die Unternehmer das Verfahren absichtlich zu komplex gestalten, um die Verbraucher zu überfordern.

Darüber hinaus könnten die Mitgliedstaaten Maßnahmen einführen, mit denen die Versorger verpflichtet werden, regelmäßig über ihre Dienstleistungsstandards und die Behandlung von Beschwerden Bericht zu erstatten. Diese Berichte könnten von der zuständigen Regulierungsbehörde geprüft werden, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten.

4.8. **Durchsetzung und Überwachung von Verbraucherschutzmaßnahmen — Artikel 21 Absatz 8**

Den Mitgliedstaaten wird empfohlen, eine oder mehrere Behörden zu benennen, die für die Durchsetzung der in der Richtlinie (EU) 2023/1791 vorgesehenen Verbraucherschutzmaßnahmen zuständig sind. Die gewählte(n) Behörde(n) sollte(n) frei von konkurrierenden Marktinteressen sein, um eine unparteiische Durchsetzung zu gewährleisten. Bei den ausgewählten Behörden kann es sich um staatliche Stellen oder Regulierungsbehörden handeln. Die Mitgliedstaaten könnten beispielsweise nationale Verbraucherschutzverbände mit der Überwachung und Durchsetzung der in der Richtlinie (EU) 2023/1791 festgelegten Verbraucherschutzverpflichtungen betrauen.

4.9. **Geplante Versorgungsunterbrechung — Artikel 21 Absatz 9**

Die Mitgliedstaaten sollten definieren, was unter „angemessen informiert“ zu verstehen ist, und festlegen, dass Informationen über alternative Maßnahmen rechtzeitig im Voraus bereitgestellt werden sollten. Sie sollten auch definieren, was unter „rechtzeitig“ zu verstehen ist, beispielsweise durch Festlegung eines Mindestzeitraums, der gemäß Artikel 21 Absatz 9 der Richtlinie (EU) 2023/1791 mindestens einen Monat betragen muss.

Die nationale Umsetzung könnte eine nicht erschöpfende Liste „alternativer Maßnahmen“ enthalten. Solche Maßnahmen könnten u. a. Energieaudits, Energieberatungsdienste, alternative Zahlungspläne, Schuldnerberatung oder einen Aufschub der Versorgungsunterbrechung umfassen. Es sollte auch klargestellt werden, dass diese Liste gegebenenfalls von Zeit zu Zeit aktualisiert werden kann.

In den nationalen Rechtsvorschriften könnte klargestellt werden, dass Endkunden verpflichtet sind, die Endnutzer unverzüglich über eine geplante Versorgungsunterbrechung zu informieren.

Bei der Umsetzung von Artikel 21 Absatz 9 in nationales Recht könnten die Mitgliedstaaten festlegen, wie diese Informationen bereitzustellen sind, um sicherzustellen, dass sie für die Kunden klar, zugänglich und verständlich sind. Dies könnte die Verwendung einfacher Sprache, die Verfügbarkeit der Informationen in verschiedenen Formaten (z. B. digital, gedruckt) oder die Verpflichtung zur Angabe von Kontaktangaben für Anfragen oder Unterstützungsleistungen umfassen.

5. VERPFLICHTUNGEN GEMÄß ARTIKEL 22

In diesem Abschnitt erhalten die Mitgliedstaaten Informationen darüber, wie die verschiedenen Bestimmungen des Artikels 22 umgesetzt und angewandt werden könnten.

5.1. Transparenz und Verbreitung von Informationen zu verfügbaren Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung, Einzelmaßnahmen sowie Finanz- und Rechtsrahmen — Artikel 22 Absatz 1

5.1.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Gemäß Artikel 22 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2023/1791 müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass Informationen zu verfügbaren Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung, Einzelmaßnahmen sowie Finanz- und Rechtsrahmen transparent und zugänglich sind und umfassend verbreitet werden. Artikel 22 Absatz 1 enthält eine nicht erschöpfende Liste potenzieller Adressaten (Marktteilnehmer).

5.1.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Die Mitgliedstaaten könnten alle vorhandenen Informationen zu verfügbaren Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung, Einzelmaßnahmen sowie Finanz- und Rechtsrahmen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene sammeln, aber auch bewährte Verfahren in anderen Mitgliedstaaten prüfen. Dies würde es ermöglichen, Informationen zu zentralisieren, um sicherzustellen, dass alle Akteure leicht auf sie zugreifen können.

5.1.2.1. Wie können transparente und zugängliche Informationen gewährleistet werden, die bei den verschiedenen Arten von Marktteilnehmern umfassend verbreitet werden?

Um zu gewährleisten, dass transparente und zugängliche Informationen bereitstehen und bei den verschiedenen Arten von Marktteilnehmern umfassend verbreitet werden, könnten die Mitgliedstaaten vorschreiben, dass verschiedene Akteure (öffentliche Stellen, Energieversorger, Bauunternehmen usw.) regelmäßig über mehrere digitale und analoge Kanäle Öffentlichkeitsarbeit betreiben (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1

Mögliche Strategien der Öffentlichkeitsarbeit nach Kategorien von Marktteilnehmern

Kommunikationskanal	Marktteilnehmer
OSS (siehe speziellen Abschnitt) und ähnliche Mechanismen, SPC	— Alle Akteure, insbesondere schutzbedürftige Gruppen
Nationales/regionales Format, das Akteure untereinander und mit öffentlichen Einrichtungen für einen regelmäßigen Austausch verbindet	— Interessenvertretungen (Verbraucherorganisationen und Vertreter der Zivilgesellschaft) — Aktive Kunden (Erneuerbare-Energie-Gemeinschaften und Bürgerenergiegemeinschaften)
Verbesserte interne Kommunikationskanäle der nationalen/regionalen Verwaltungen	— Öffentliche Einrichtungen (lokale und regionale Gebietskörperschaften, Energieagenturen und Sozialdienstleister)
Branchenweite Organisationen, Veranstaltungen und Veröffentlichungen	— Private Wirtschaftsakteure (Bauunternehmen, Architekten, Ingenieure, Umwelt- und Energieauditoren und Installateure von Gebäudekomponenten im Sinne von Artikel 2 Nummer 9 der Richtlinie 2010/31/EU des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]))

([1]) Richtlinie 2010/31/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Mai 2010 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (ABl. L 153 vom 18.6.2010, S. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2010/31/oj).

Die in Artikel 22 Absatz 1 genannten Marktteilnehmer sind vielfältig und könnten in vielen Fällen „kleine“ Akteure sein. Daher könnte die Kontaktaufnahme mit diesen spezifischen Gruppen Herausforderungen mit sich bringen. Der folgende Abschnitt enthält zusätzliche Beispiele und Strategien, wie sich diese Verbraucher wirksam einbinden und ansprechen lassen.

5.1.2.2. Wie lässt sich die Wirkung der Verbreitung von Informationen über die Energieeffizienz erhöhen?

Eine in Bezug auf die Steigerung der Energieeffizienz wichtige Gruppe sind Akteure mit Entscheidungsbefugnissen für entsprechende Maßnahmen. Es bedarf eines Rahmens mit Anreizen und unterstützenden Maßnahmen sowie einer wirksamen Kommunikation. Ein solcher Rahmen könnte die Form praktischer Leitlinien annehmen, die von den Mitgliedstaaten für Akteure mit Entscheidungsbefugnissen herausgegeben werden. Die Mitgliedstaaten könnten auch Rechtsvorschriften mit spezifischen Zielen für die Verbreitung von Informationen über Energieeffizienz einführen. So können die Mitgliedstaaten beispielsweise vorschreiben, dass die Bereitstellung von Informationen über Energieeffizienz eine Voraussetzung dafür ist, für eine öffentliche Finanzierung in Betracht zu kommen.

Insgesamt könnte sich die Verbreitung von Informationen auf folgende Grundsätze stützen ([13]):

a) transparente kurz- und langfristige Ziele;

b) eine benannte zuständige Stelle mit ausreichenden Ressourcen zur Unterstützung von Unternehmen sowie ein Übermittler, der das Vertrauen der Zielgruppe(n) genießt;

c) ein eng definiertes Zielpublikum (z. B. die oberste Führungsebene), das alle relevanten Interessenträger umfasst, wenn auch mit maßgeschneiderten Kampagnen, die sich auf ihren spezifischen Kontext konzentrieren;

d) klare Botschaften, die direkt in Maßnahmen umgesetzt werden können, und Kommunikation, die durch eine Theorie des Wandels untermauert wird;

e) neben anderen Maßnahmen können Informationsstrategien umgesetzt werden, um Synergieeffekte zu nutzen. ([14]) Ein Beispiel hierfür könnte die Preispolitik sein, da Unternehmen Kosteneinsparungen durch Energieeffizienzmaßnahmen als Hauptgrund für deren Umsetzung angeben. ([15]) Daher könnte eine Politik, die das Bewusstsein für Kosteneinsparungen durch Energieeffizienzmaßnahmen erhöht, neben weiteren Maßnahmen zur Beseitigung anderer Hindernisse als Informationspolitik besonders wirkungsvoll sein.

Als Kommunikationshebel könnten der soziale, ökologische und wirtschaftliche Nutzen und die nichtenergetischen Vorteile einer höheren Energieeffizienz wie mehr Komfort und Wohlbefinden hervorgehoben und die höhere Energieeffizienz als Erfolg präsentiert werden. Dies ist wichtig, da Steigerungen der Energieeffizienz häufig als weniger attraktiv angesehen werden, insbesondere im Vergleich zu sichtbareren Maßnahmen wie dem Einbau eines Systems zur Erzeugung erneuerbarer Energie (z. B. Solarpaneele auf Dächern). ([16]) Darüber hinaus könnte ein solches „Framing" einen Ausgleich für die menschliche Tendenz bieten, langfristige Gewinne zu vernachlässigen, die Energieeffizienzmaßnahmen häufig behindert. ([17])

5.2. **Maßnahmen zur Förderung und Erleichterung einer effizienten Energienutzung durch Endkunden und Endnutzer — Artikel 22 Absätze 2 und 3**

5.2.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Bei Artikel 22 Absätze 2 und 3 handelt es sich um eine Überarbeitung des Artikels 12 der Richtlinie 2012/27/EU. Der grundlegende Inhalt der Bestimmung (d. h. die Ergreifung geeigneter Maßnahmen zur Förderung und Erleichterung einer effizienten Nutzung von Energie) wurde gegenüber der Richtlinie 2012/27/EU nicht wesentlich geändert. Der Anwendungsbereich der Bestimmungen wird jedoch auf Endnutzer ausgeweitet, und in der Richtlinie (EU) 2023/1791 werden verschiedene zusätzliche Beispiele für umzusetzende Maßnahmen vorgeschlagen.

([13]) Chritiano, A., & Neimand, A., 2017: Stop Raising Awareness Already. Verfügbar unter: Stop Raising Awareness Already (ssir.org) (abgerufen am 3.10.2023).

([14]) Renders, N., & Meynaerts, E., 2019: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive. Verfügbar unter: Implementation status and effectiveness of Article 17 of the Energy Efficiency Directive (eceee.org) (abgerufen am 3.10.2023). Labandeira et al., 2020: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis. Verfügbar unter: The impacts of energy efficiency policies: Meta-analysis — ScienceDirect (abgerufen am 3.10.2023). Alt, M., Bruns, H., Della Valle, N. und Murauskaite-Bull, I., Synergies of interventions to promote pro-environmental policyhaviors — A meta-analysis of experimental studies, GLOBAL ENVIRONMENTAL CHANGE-HUMAN AND POLICY DIMENSIONS, ISSN 0959-3780, 84, 2024, S. 102776, JRC130163, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130163.

([15]) Preziosi, M., Federici, A., & Merli, R., 2022: Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry. Verfügbar unter: Energies | Kostenloser Volltext | Evaluating the Impact of Public Information and Training Campaigns to Improve Energy Efficiency: Findings from the Italian Industry (mdpi.com) (abgerufen am 3.10.2023).

([16]) Evans, S., 2014: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? Verfügbar unter: If energy efficiency is so great, why aren't we doing more of it? — Carbon Brief (abgerufen am 3.10.2023).

([17]) Saars, L., Meyer, J. und Madsen, M., 2023: Kurzstudie Energieeffizienzmaßnahmen in der Industrie — Marktnahe und wirtschaftliche Energieeinsparpotentiale in der Industrie. Verfügbar unter: HSNR-Kurzstudie-EnEffPotentiale-Industrie-2023-03-31.pdf (deneff.org) (abgerufen am 3.10.2023).

5.2.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Es gibt zwei Arten von Maßnahmen, die die effiziente Nutzung von Energie durch Endkunden und Endnutzer fördern und erleichtern könnten:

a) Instrumente und Strategien zur Förderung von Verhaltensänderungen,

b) Schaffung eines unterstützenden Rahmens für Marktteilnehmer wie die in Artikel 22 Absatz 1 genannten.

Maßnahmen zur Förderung und Erleichterung der effizienten Nutzung von Energie, die staatliche Beihilfen beinhalten, sind gemäß Artikel 108 Absatz 3 AEUV vor ihrer Durchführung der Kommission mitzuteilen, es sei denn, sie stellen eine De-minimis-Beihilfe ([18]) dar oder fallen unter eine Gruppenfreistellung ([19]).

Tabelle 2

Instrumente und Strategien zur Förderung von Verhaltensänderungen

Art des Instruments/der Strategie	Beschreibung
Steuerliche Anreize	Steuerliche Anreize bestehen darin, Steuervergünstigungen (wie Steuerermäßigungen, Abzüge, Gutschriften usw.) zu nutzen, um energieeffizientes Verhalten zu fördern und zu unterstützen.
Zugang zu Finanzierungsquellen, Gutscheinen, Finanzhilfen und Subventionen	Finanzielle Förderregelungen ermöglichen es, Verbesserungen der Energieeffizienz zu beschleunigen, da dem Mangel an finanziellen Ressourcen begegnet wird. Die Mitgliedstaaten könnten den Zugang zu bestehenden Regelungen der Union und der Mitgliedstaaten erleichtern, indem sie die Interessenträger über die Verfügbarkeit von Förderregelungen informieren, sie bei der Ermittlung der relevanten Förderregelungen unterstützen und sie bei der Frage beraten, wie sie auf die einzelnen Instrumente zugreifen und diese anwenden können.
Öffentlich geförderte Bewertungen des Energieverbrauchs, Dienste für gezielte Beratung und Unterstützung für Haushaltskunden, insbesondere von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden, und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben	Bewertungen des Energieverbrauchs von Haushalten können den Endkunden dabei helfen, ihren Energieverbrauch zu verbessern, ihr Bewusstsein schärfen und Änderungen zur Förderung von Energieeinsparungen anregen. ([1]) Angesichts ihrer erheblichen Kosten ([2]) kann es jedoch von Bedeutung sein, öffentliche Unterstützung (z. B. in Form eines Zuschusses oder einer Subvention) insbesondere für schutzbedürftige Kunden, von Energiearmut betroffene Menschen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, bereitzustellen.
Dienste für gezielte Beratung von KMU und Kleinstunternehmen	Bewertungen des Energieverbrauchs und Beratungsdienste können auch kleinen Nichthaushaltskunden wie KMU und Kleinstunternehmen angeboten werden.
Bereitstellung von Informationen für Menschen mit Behinderungen in einem barrierefreien Format	Die Mitgliedstaaten sollten allen, auch Menschen mit Behinderungen, Informationen über Energieeffizienzmaßnahmen zur Verfügung stellen. Die Mitgliedstaaten könnten Instrumente wie das Toolkit des Hohen Flüchtlingskommissars der Vereinten Nationen (UNHCR) ([3]) und die Leitlinien des von der Union finanzierten Projekts „Bridging the gap“ ([4]) bei der Erarbeitung von Mitteilungen über Energieeffizienz nutzen, um sie für Menschen mit Behinderungen inklusiv und barrierefrei zu machen.

([18]) Gemäß der Verordnung (EU) 2023/2831 der Kommission vom 13. Dezember 2023 über die Anwendung der Artikel 107 und 108 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union auf De-minimis-Beihilfen (ABl. L, 2023/2831, 15.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2831/oj).

([19]) Insbesondere die Verordnung (EU) Nr. 651/2014 der Kommission vom 17. Juni 2014 zur Feststellung der Vereinbarkeit bestimmter Gruppen von Beihilfen mit dem Binnenmarkt in Anwendung der Artikel 107 und 108 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (sogenannte Allgemeine Gruppenfreistellungsverordnung oder AGVO) (ABl. L 347 vom 20.10.2020, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj).

Art des Instruments/der Strategie	Beschreibung
Projekte mit Beispielcharakter	Der Austausch bewährter Verfahren und von Beispielen für erfolgreiche Energieeffizienzprojekte ist von entscheidender Bedeutung, um Endkunden und Endnutzer zu Energieeffizienzverbesserungen zu bewegen. Je nach Art des Beispiels kann diese Maßnahme auf alle relevanten Gruppen angewandt werden. Ein vielversprechender Ansatz besteht darin, die Kernbotschaft solcher Beispiele auf Kosteneinsparungen durch Verbesserungen der Energieeffizienz zu konzentrieren.
Aktivitäten am Arbeitsplatz	Aktivitäten zur Information von Endkunden und Endnutzern können von Arbeitgebern am Arbeitsplatz organisiert werden. Dadurch wird es einfacher, ein breites Spektrum von Einzelpersonen zu erreichen. Ebenso wie Projekte mit Beispielcharakter können sie je nach Inhalt dieser Aktivitäten auf alle relevanten Gruppen angewandt werden. Darüber hinaus könnten Projekte mit Beispielcharakter in einem Arbeitsumfeld vorgestellt werden. Außerdem könnten einschlägige Aktivitäten Schulungen zu Energieeinsparungen am Arbeitsplatz umfassen, was in energieintensiven Sektoren besonders relevant wäre.
Schulungsaktivitäten	Die Schulung von Fachkräften und anderen Marktteilnehmern (z. B. Haushalten, KMU, Kleinstunternehmen, Gebäudemanagern, Instandhaltungspersonal, örtlichen Beamten) in der Frage, wie Energieverbrauchsbewertungen durchgeführt und Energieeffizienzmaßnahmen ordnungsgemäß umgesetzt werden können, ist von entscheidender Bedeutung, um Energieeffizienzverbesserungen zu fördern. Solche Schulungsmaßnahmen haben das Potenzial, entscheidende Engpässe für Energieeffizienzmaßnahmen wie den Mangel an qualifizierten Beratern und Arbeitskräften zu beseitigen.
Digitale Tools	Die Digitalisierung birgt ein großes Potenzial, die Umsetzung und Überwachung der Energieeffizienz durch Instrumente wie Smartphone-Apps und Online-Material zu verbessern. ([5]) Digitale Tools können besonders wertvoll sein, wenn es darum geht, ein stärker auf die Bedürfnisse der Gemeinschaft zugeschnittenes Engagement zu fördern, möglichst kosteneffiziente Energieeinsparungen zu erzielen und dazu beizutragen, schutzbedürftige Haushalte zu ermitteln und zu unterstützen. Dies gilt insbesondere für intelligente Zähler, die auch zur Ermittlung der sogenannten „versteckten Energiearmut" beitragen können. Solche Tools können auch virtuelle Audits, intelligente Zähler zur Überwachung des Energieverbrauchs, Kommunikationsinstrumente zur Bereitstellung aktueller Informationen über Energieeffizienz usw. umfassen. Eine Sammlung potenzieller Maßnahmen kann über NUDGE gefunden werden. ([6])
Strategien zur Förderung der Beteiligung	Strategien zur Förderung der Beteiligung, sogenannte Beteiligungsstrategien, können besonders wirksam zur Verbesserung von Verhaltensänderungen beitragen, da sie verschiedene Interessenträger einbeziehen und Verpflichtungen fördern, Vertrauen aufbauen und für den Austausch von bewährten Verfahren sorgen können. ([7]) Die Mitgliedstaaten könnten davon ausgehen, dass Beteiligungsstrategien unter folgenden Bedingungen erfolgreicher sind: ([8]) — Sie sind Teil eines umfassenderen Rahmens mit klaren Zielen auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene zur Steigerung der Energieeffizienz und mit zusätzlichen Feedback-Maßnahmen und/oder Investitionsstrategien. — Es besteht bereits eine Beziehung zwischen den Teilnehmern (z. B. innerhalb einer Gemeinschaft). — Es gibt ein Rollenmodell, das bei der ausgewählten Gruppe Anklang findet.

([1]) S3C, 2015: Energy audits for households. Verfügbar unter: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (abgerufen am 3.10.2023).

([2]) In der EU werden sie je nach Art und Größe der Räumlichkeiten auf 180 bis 500 EUR geschätzt (Quelle: S3C (2015). Energy audits for households. Verfügbar unter: S3C (2015) Guideline: Energy audit for households (abgerufen am 3.10.2023).

([3]) UNHCR. Accessible Communication for Persons with Disabilities. Verfügbar unter: AAP Operational Guidance | UNHCR https://www.unhcr.org/sites/default/files/2022-12/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf (abgerufen am 3.10.2023).

([4]) Bridging the Gap, 2018: Inclusive and accessible communication guidelines. Verfügbar unter: BtG_Inclusive-and-accessible-Communication-Guidelines.pdf (bridgingthegap-project.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([5]) IEA, 2021: Better energy efficiency policy with digital tools. Verfügbar unter: Better energy efficiency policy with digital tools – Analysis - IEA (abgerufen am 3.10.2023).

Art des Instruments/der Strategie	Beschreibung

([6]) Nudge, 2023: Homepage. Verfügbar unter: Nudge • Nudging consumers towards energy efficiency through behavioural science (nudgeproject.eu) (abgerufen am 3.10.2023).
([7]) Interreg, 2018: Behaviour change for energy efficiency. Verfügbar unter: https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-192854-ea.pdf (abgerufen am 3.10.2023).
([8]) EEA, 2013: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? Verfügbar unter: Achieving energy efficiency through behaviour change: what does it take? — Europäische Umweltagentur (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

5.2.3. *Messung, Überwachung, Kontrolle, Qualität und Überprüfung*

Gemäß Artikel 22 Absatz 2 müssen die Mitgliedstaaten die Maßnahmen, die sie ergriffen haben, in ihre nationalen Strategien aufnehmen, um die effiziente Nutzung von Energie durch Endkunden und Endnutzer zu fördern und zu erleichtern. Diese nationalen Strategien umfassen den integrierten nationalen Energie- und Klimaplan (NEKP) gemäß der Verordnung (EU) 2018/1999 des Europäischen Parlaments und des Rates ([20]) oder die gemäß der Richtlinie 2010/31/EU festgelegte langfristige Renovierungsstrategie. Die Mitgliedstaaten könnten diese Maßnahmen auch in ihre speziell zur Verbesserung der Energieeffizienz verabschiedeten Strategien integrieren.

5.3. OSS für die Bereitstellung technischer, administrativer und finanzieller Beratung im Bereich der Energieeffizienz — Artikel 22 Absätze 4, 5 und 6

5.3.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Die Mitgliedstaaten müssen in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden und gegebenenfalls privaten Akteuren eine OSS oder ähnliche Mechanismen einrichten.

5.3.2. *Wahl der strategischen Maßnahme zur Erfüllung der Anforderung*

Angesichts des langfristigen Charakters einer OSS wird empfohlen, die Schaffung einer einzigen Anlaufstelle in langfristigen Regulierungsrahmen (z. B. NEKP und langfristige Renovierungsstrategie) mit einem stabilen politischen Engagement für die Verwirklichung klima- und energiepolitischer Ziele, einschließlich der Unterstützung von Energieeffizienzverbesserungen, zu verankern. ([21])

Die Mitgliedstaaten könnten eine bestimmte öffentliche oder private Stelle als zuständige Behörde für die Einrichtung, Verwaltung und Finanzierung der OSS benennen. Verschiedene OSS-Konfigurationen sind möglich. ([22]) Die Mitgliedstaaten können die Konfiguration auswählen, die dem lokalen Kontext am besten entspricht, sofern die Dienstleistung für die Begünstigten geeignet ist: ([23])

a) 100 % **öffentlich** — eine lokale, regionale oder nationale Behörde ist Eigentümer der OSS und ist für deren Einrichtung, Verwaltung und Finanzierung verantwortlich;

b) 100 % **privat** — die OSS gehört einer privaten Stelle, wird von dieser verwaltet und finanziert und kann von der Industrie (Hersteller, Installateure, die ihre Aktivitäten ausweiten wollen), von Energiedienstleistungsunternehmen (bestehende Energiedienstleistungsunternehmen stellen bereits Mittel für Energieeffizienzmaßnahmen bereit und beschließen, ihre Tätigkeiten auszuweiten) oder durch Berater betrieben werden (private Berater, die ihre Tätigkeit ausweiten wollen, indem sie Kunden mit Auftragnehmern und Versorgern zusammenbringen);

([20]) Verordnung (EU) 2018/1999 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über das Governance-System für die Energieunion und für den Klimaschutz, zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 663/2009 und (EG) Nr. 715/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinien 94/22/EG, 98/70/EG, 2009/31/EG, 2009/73/EG, 2010/31/EU, 2012/27/EU und 2013/30/EU des Europäischen Parlaments und des Rates, der Richtlinien 2009/119/EG und (EU) 2015/652 des Rates und zur Aufhebung der Verordnung (EU) Nr. 525/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 328 vom 21.12.2018, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1999/oj).
([21]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Verfügbar unter: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (abgerufen am 3.10.2023).
([22]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Verfügbar unter: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (abgerufen am 3.10.2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Verfügbar unter: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (abgerufen am 3.10.2023).
([23]) Bei der Einrichtung der OSS und der Wahl des bevorzugten Modells sollten die Mitgliedstaaten ihrer Verpflichtung nach Artikel 108 Absatz 3 AEUV gebührend Rechnung tragen, alle Maßnahmen, die staatliche Beihilfen im Sinne des Artikels 107 Absatz 1 AEUV beinhalten, vor ihrer Durchführung mitzuteilen, es sei denn, diese Maßnahmen fallen unter eine Gruppenfreistellung.

c) **öffentlich-private Partnerschaft** — Behörden und private Interessenträger arbeiten zusammen und teilen die Zuständigkeiten auf (eine im öffentlichen Eigentum befindliche und öffentlich finanzierte OSS wird beispielsweise von einem privaten Unternehmen verwaltet);

d) **Genossenschaft** — eine Gruppe von Interessenträgern entwickelt eine OSS in Form einer Genossenschaft.

Neben der Einrichtung einer OSS können die Mitgliedstaaten ähnliche Mechanismen schaffen, die gleichwertige Dienstleistungen erbringen. Beispiele für solche Alternativen sind die Bereitstellung von Beratung über Fernkommunikationsmittel wie eine Website, App oder Hotline. Darüber hinaus stehen auch persönliche Optionen zur Verfügung, z. B. durch die Veranstaltung von Energieeffizienz-Workshops durch Mitglieder der lokalen Gemeinschaft oder durch Nutzung von Methoden, die Haustürgeschäften ähneln.

5.3.2.1. Begünstigte

Eine OSS könnte privaten Haushalten (d. h. Einzelhaushalten oder Eigentümervereinigungen) und kleinen Nichthaushalten (z. B. KMU, Kleinstunternehmen und öffentlichen Einrichtungen) eine Reihe allgemeiner Dienstleistungen anbieten. Die in Abschnitt 5.3.2.2 dieser Leitlinien vorgeschlagenen ganzheitlichen Dienstleistungen könnten angepasst und erforderlichenfalls auf verschiedene Wohntypologien zugeschnitten werden (unter besonderer Berücksichtigung der Gebäude mit der schlechtesten Energieeffizienz) und dem lokalen Kontext Rechnung tragen. Darüber hinaus sollte für bestimmte Zielgruppen wie finanziell schwächere Haushalte oder akkreditierte Unternehmen und Installateure, die Nachrüstungsdienste erbringen, eine eigene Reihe von Dienstleistungen konzipiert und zur Verfügung gestellt werden. Die OSS kann auch größeren Nichthaushaltskunden, wie großen Unternehmen, kommerzielle Dienstleistungen anbieten, solange die Mittel nicht von den vorgesehenen Begünstigten abgezogen werden. Die OSS kann zudem dazu beitragen, das Problem der divergierenden Anreize (durch Mediation) und die Finanzierungslücke, mit der viele Eigentümer konfrontiert sind, zu lösen.

5.3.2.2. Dienstleistungen und Tätigkeiten

Die von der OSS vorgeschlagenen Dienstleistungen und Tätigkeiten können entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Energieeffizienzmaßnahmen und mithilfe eines ganzheitlichen Ansatzes strukturiert werden. Beispiele für OSS-Dienstleistungen sind Tabelle 3 zu entnehmen. ([24])

Tabelle 3

Beispiele für OSS-Dienstleistungen

Wertschöpfungskette	Beschreibung	Beispiele für Dienstleistungen
Bewertung	Dienstleistungen zur Bewertung der derzeitigen Energieeffizienz und Gesamtenergieeffizienz, um die Bereiche, in denen Verbesserungen erforderlich sind, und die möglichen Auswirkungen von Eingriffen aufzuzeigen.	— Ein- oder zweistufige Bewertung: 1) erste Online-Bewertung auf der Grundlage von Eckwerten, 2) Sitzung mit OSS (vor Ort oder im Büro) — Analyse/Prüfung der Energieeffizienz sowie der Bedürfnisse und des Verhaltens der Kunden
Orientierung	Dienstleistungen, die die Kunden bei der Ausarbeitung ihrer Pläne zur Verbesserung der Energieeffizienz beraten und unterstützen, die mögliche Verbesserungen ermitteln und die umfassendsten Renovierungen zum Ziel haben.	— Entwicklung eines Plans zur Verbesserung der Gesamtenergieeffizienz und/oder eines Gebäuderenovierungspasses ([1]) mit konkreten Aktionspunkten und Prioritätensetzung — Berechnung und Gegenüberstellung der derzeitigen und der künftigen Gesamtenergieeffizienz, einschließlich Kosten, Nutzen und Einsparungen — Festlegung von Zielen und Ermittlung garantierter Einsparungen

([24]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Verfügbar unter: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (abgerufen am 3.10.2023). JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU. Verfügbar unter: JRC, 2021: One-stop shops for residential building energy renovation in the EU (abgerufen am 3.10.2023).

Wertschöpfungskette	Beschreibung	Beispiele für Dienstleistungen
Zugang zu Finanzmitteln	Dienstleistungen zur finanziellen Beratung und Unterstützung von Kunden. Eine OSS kann entweder selbst Finanzierungslösungen anbieten oder als Vermittlerin zwischen Kunden und Finanzinstituten fungieren.	— Ausarbeitung eines Finanzplans — Ermittlung der verfügbaren Ressourcen: Eigenmittel, öffentliche Finanzierungssysteme, Finanzinstrumente oder eine Kombination dieser Instrumente.
Durchführung	Zu diesen Dienstleistungen gehören die Auswahl geeigneter Auftragnehmer, der Abschluss von Verträgen, die Verwaltung von Genehmigungsverfahren/Zulassungen und die Überwachung des Bauprozesses.	— Geeignete Auftragnehmer ermitteln, auswählen und kontaktieren — Einleitung und Verwaltung von Genehmigungsverfahren/Zulassungen — Vertragsentwürfe und Vertragsgestaltung
Qualitätssicherung	Die OSS kann Qualitätssicherungsleistungen im Zusammenhang mit der Ermittlung von Auftragnehmern (d. h. der Gewährleistung der Qualifikation und Zertifizierung der Auftragnehmer) und der Durchführung von Maßnahmen (d. h. der Kontrolle der Arbeiten und der Überwachung des Verfahrens) erbringen.	— Ermittlung qualifizierter Fachkräfte und Auftragnehmer im Bereich Energieeffizienz — Inspektion und Kontrolle der Durchführung — Sicherstellen, dass beide Parteien (Kunden und Auftragnehmer) angemessen versichert sind
Überwachung und Follow-up	Überwachung und Follow-up können auch Wartungsdienstleistungen und Zufriedenheitsberichte sowohl von Auftragnehmern als auch von Verbrauchern umfassen. Dies schließt auch die Zusammenarbeit mit der SPC in rechtlichen Fragen ein.	— Installation intelligenter Zähler — Folgemaßnahmen zu Energieaudits — Berichte über Energierechnungen — Zufriedenheitsumfragen — Erbringung von Wartungsdienstleistungen — Handhabung von Sicherheitsaspekten mit Auftragnehmern — Berichte über die tatsächlichen Energieeinsparungen — Zusammenarbeit mit der SPC
Bereichsübergreifend	Dies könnte auch bereichsübergreifende Tätigkeiten zur Sensibilisierung für die Vorteile der Energieeffizienz, die Verbreitung von Informationen, die Bereitstellung von Schulungen usw. umfassen.	— Sensibilisierung: Bereitstellung von Informationen über das Energieverbrauchsverhalten, verfügbare Energielösungen (z. B. effiziente Heizungsanlagen, erneuerbare Energie, Energiespeicherung) — Verbreitung von Informationen: Erhebung aggregierter Typologiedaten aus Energieeffizienzprojekten sowie Austausch und Veröffentlichung von Erfahrungen — Schulungen

([1]) Artikel 12 der Richtlinie (EU) 2024/1275 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. April 2024 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (Neufassung) (Text von Bedeutung für den EWR) (ABl. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass die OSS spezielle Dienste für von Energiearmut betroffene Menschen, schutzbedürftige Kunden und Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen anbietet. Um den Zugang zu verbessern, könnte die OSS dem Haushaltsinhaber kostenlos spezielle Dienstleistungen anbieten. Wichtig ist auch die Schulung und Sensibilisierung von OSS-Beratern und möglicherweise von Gewerbetreibenden, die in den Wohnungen schutzbedürftiger Haushalte Arbeiten durchführen sollen. ([25])

([25]) Siehe z. B. das Projekt STEP H2020 zur Unterstützung energiearmer Haushalte https://www.stepenergy.eu, die einzige Anlaufstelle Opelanga in der baskischen Region https://opengela.eus/en.

5.3.2.2.1. Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierung und Information

Zusätzliche Dienstleistungen für Haushalte mit geringem Einkommen und schutzbedürftige Haushalte könnten Folgendes umfassen:

a) Öffentlichkeitsarbeit für schwer erreichbare Gruppen ([26]) unter Verwendung zugänglicher Formate, Medien, Veranstaltungsorte und lokaler Partner, um das Bewusstsein für Methoden zur Senkung hoher Energierechnungen zu schärfen, den Komfort zu erhöhen und Haushalte für die OSS-Dienstleistungen zu gewinnen. Die Öffentlichkeitsarbeit einer in die Gemeinschaft eingebetteten Organisation kann dazu beitragen, Vertrauenshemmnisse zu überwinden und eine Kultur der Akzeptanz durch Peer-to-Peer-Kommunikation zu schaffen,

b) Sensibilisierung in Bezug auf Energiearmut bei Partnern und Auskunftsnetzwerken, z. B. in den Sozialdiensten, Gesundheitsdiensten und Verbraucherorganisationen. Entwicklung von Schulungen für bestehende Berater und lokale Kontaktstellen, damit diese Berater und lokalen Kontaktstellen die Erfahrungen, Ursachen und Lösungen im Zusammenhang mit Energiearmut verstehen;

c) Einrichtung eines Auskunftsnetzwerks zur Unterstützung von Haushalten bei der Überwindung von Hindernissen, die nicht in den Anwendungsbereich der OSS-Dienstleistung selbst fallen. Haushalte mit geringem Einkommen oder schutzbedürftige Haushalte sind mit größerer Wahrscheinlichkeit mit komplexen Problemen in Bezug auf Wohneigentum, Sicherheit, Einkommen, Schulden sowie anderen Problemen konfrontiert, die ihren Zugang zur Energieeffizienz einschränken könnten. Vereinbarungen über gegenseitige Auskünfte mit anderen Unterstützungsdiensten wie dem Wohnungswesen, der Gesundheits- und Sozialfürsorge, Ombudsstellen für Energieangelegenheiten, Verbrauchervertretungen und Rechtsberatung können dazu beitragen, diese Probleme zu lösen;

d) Informationen über Rechte auf dem Energie- und Wohnungsmarkt, unter anderem in Bezug auf genaue Abrechnung, Versorgungsunterbrechung, Schuldenbeitreibung und Wohnstandards, insbesondere bei Mietwohnungen;

e) Unterstützung bei der Festlegung der spezifischen Ziele einzelner Haushalte bei der Einführung von Energieeffizienzmaßnahmen, z. B. Senkung der Rechnungen, Erhöhung der Innentemperaturen oder Beitrag zu spezifischen gesundheitlichen Ergebnissen;

f) Unterstützung nach der Installation/Renovierung, um sicherzustellen, dass neue Technologien funktionieren und angemessen programmiert werden, dass die erwarteten oder erwünschten Ergebnisse (Energieeinsparungen oder mehr Komfort) erreicht werden und dass die Haushalte dabei unterstützt werden, die erforderlichen Anpassungen vorzunehmen. Dies könnte auch Unterstützung bei der Beilegung eventuell auftretender Vertragsstreitigkeiten umfassen.

5.3.2.2.2. Soziotechnische Beratung und Unterstützung sowie Zugang zu Renovierungsfinanzierungen

Zusätzliche Dienstleistungen für Haushalte mit geringem Einkommen und schutzbedürftige Haushalte könnten Folgendes umfassen:

a) vollständig finanzierte Energieaudits und Besuche von Umweltexperten, um sowohl den technischen Zustand der Wohnung als auch die Situation und die Bedürfnisse der Haushaltsmitglieder zu erfassen;

b) Unterstützung schutzbedürftiger Personen bei Verhandlungen mit ihrem Vermieter, damit er sich verpflichtet, das Gebäude in einer für alle Parteien annehmbaren Weise zu renovieren, ihre Rechte und die Vorschriften des Mietsektors zu verstehen und erforderlichenfalls Zugang zu Rechtsberatung und -vertretung zu erhalten;

c) durchgehende Unterstützung für den gesamten Renovierungsprozess mit einem höheren Dienstleistungsniveau als für andere Haushalte. Dazu könnte auch ein spezieller Renovierungsmanager mit den einschlägigen Schulungen und Protokollen gehören;

d) Ermöglichung des Zugangs zu einer geeigneten Zuschussfinanzierung (Prüfung der Förderfähigkeit und Ausfüllen der Anträge usw.) und Erläuterung geeigneter Finanzierungsmechanismen, um die Finanzierungslücke zu schließen, wenn die Zuschussfinanzierung nicht die gesamten Kosten der Maßnahmen deckt. Die Leitlinien zu Artikel 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 enthalten Informationen über Finanzinstrumente, die für Haushalte mit geringem Einkommen geeignet sind.

5.3.2.2.3. Beratung und Unterstützung in Bezug auf die Energierechnung

Zusätzliche Dienstleistungen für Haushalte mit geringem Einkommen und schutzbedürftige Haushalte könnten Folgendes umfassen:

a) Hilfe beim Verständnis der Energieabrechnung, bei der Prüfung der Richtigkeit der Rechnungen und der Angemessenheit des Energietarifs sowie beim Zugang zu jeglicher finanziellen Unterstützung, für die sie in Betracht kommen;

b) Prüfung, ob die Haushalte Zugang zu allen ihnen zustehenden Einkommensunterstützungsleistungen haben (die entweder über die OSS oder über das Auskunftsnetzwerk angeboten werden).

([26]) UsersTCP, 2020: Hard-to-Reach Energy Users: A Literature Review. Verfügbar unter: HTR-Task-Literature-Review_EBook.pdf (userstcp.org) (abgerufen am 3.10.2023).

5.3.2.3. Wirtschafts- und Finanzmodell

Die Betriebskosten einer OSS umfassen in der Regel Personalressourcen, Büroräume sowie IT-Tools und -Support. Die Kosten können je nach den erbrachten Dienstleistungen, dem Standort und der Höhe der Unterstützung variieren. Es gibt unterschiedliche Wirtschafts- und Finanzmodelle zur Finanzierung einer OSS. Ein Ansatz besteht darin, Kunden kostenlose Dienstleistungen anzubieten und die OSS aus öffentlichen oder privaten Mitteln zu finanzieren. Alternativ könnte die OSS Gebühren für Dienstleistungen erheben, entweder als Festpreis pro Dienstleistung/Paket oder als Prozentsatz der Gesamtkosten des Energieeffizienzprojekts. Eine weitere Option besteht darin, einzelne OSS-Dienstleistungen mit bereichsübergreifenden Dienstleistungen zu bündeln, wobei die OSS-Dienstleistungen bei gleichzeitiger Bezahlung der bereichsübergreifenden Dienstleistungen als kostenlos betrachtet werden. Den Mitgliedstaaten steht es frei, das Wirtschafts- und Finanzmodell zu wählen, das den angebotenen Dienstleistungen und den geschätzten Betriebskosten entspricht. ([27])

Die Mitgliedstaaten könnten auch die Unterstützung der Union für die Einrichtung einer OSS nutzen. Es gibt verschiedene Finanzierungsquellen der Union, die Lösungen für die Einrichtung einer OSS bieten: ([28])

a) Aus dem **Europäischen Struktur- und Investitionsfonds** (ESIF) wurden zwischen 2014 und 2020 für die Energieeffizienz 18 Mrd. EUR bereitgestellt. Im laufenden Zeitraum (2021-2027) wird weitere Unterstützung geleistet. Diese Mittel können für die Entwicklung neuer Finanzinstrumente zur Förderung der Energieeffizienz, einschließlich einer OSS, verwendet werden;

b) **Europäische Investitionsbank** (EIB) — Die Fazilität „Intelligente Finanzierung für intelligente Gebäude“ ist ein von der EIB vorgeschlagenes Finanzierungsinstrument, das Finanzhilfen bereitstellt, die als Garantie für Energieeffizienzprojekte genutzt werden können. Sie zielt darauf ab, die Entwicklung spezieller lokaler oder regionaler OSS zu unterstützen;

c) **Interreg Europe** — Die Interreg Europe Policy Learning Platform kann Regionen bei der Entwicklung von OSS über ihre Instrumente und Dienste unterstützen, einschließlich ihrer Datenbank für bewährte Verfahren und der Unterstützung durch Experten auf Abruf, die einen Peer-Review-Dienst und ein Helpdesk umfasst.

5.3.2.4. Praktische Organisation

Die OSS könnte auf nationaler Ebene vernetzt werden, um bewährte Verfahren auszutauschen und Skaleneffekte zu nutzen und gleichzeitig über ein gutes Verständnis des lokalen Kontexts, des Marktes und der Interessenträger zu verfügen, damit Lücken und bestehende Angebote ermittelt werden können, das Dienstleistungsangebot an die Gegebenheiten vor Ort angepasst wird und deutlich wird, wo Unterstützung am dringendsten benötigt wird. Die Mitgliedstaaten sollten sicherstellen, dass alle Bürgerinnen und Bürger Zugang zu einer OSS haben, indem sie über eine ausreichende physische Abdeckung des Hoheitsgebiets sorgen und Online- und Telefonzugang (z. B. Kommunikation über eine Website/Plattform) gewähren. Dies ist besonders wichtig, wenn es sich um die schutzbedürftige Gruppe handelt. Die OSS sollte in den lokalen Kontext eingebettet und von lokalen Mitgliedern verwaltet werden. Bei der Einrichtung einer OSS könnten folgende Einzelheiten berücksichtigt werden: ([29])

a) **Festlegung der Struktur der OSS —** Eine OSS erfüllt eine Vielzahl von Funktionen, was die Integration digitaler und persönlicher Dienstleistungen wertvoll macht. Eine erste Bewertung kann beispielsweise von einem potenziellen Kunden vorgenommen werden, der eine Reihe von Ja/Nein-Fragen auf der Website beantwortet. Die OSS kann auch die enormen Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz nutzen, z. B. hoch entwickelte Chat-Funktionen auf der Website. Persönliche Dienstleistungen sind hilfreich, um Vertrauen aufzubauen, insbesondere für die Schutzbedürftigsten, für die ein persönlicher Kanal aufgrund von Vertrauensproblemen und anderen einschränkenden Faktoren, z. B. der digitalen Kluft, wirksamer ist. Persönliche Dienstleistungen ermöglichen auch die Erbringung der oben beschriebenen komplexen Dienstleistungen. So werden beispielsweise die Festlegung der Ziele einer Renovierung und eine gründliche Bewertung des Gebäudes mit einem Kunden durch physische Anwesenheit erleichtert. Die Kombination dieser Dienstleistungen mit einem Büro, das potenziell interessierte Parteien über Online-Dienste besuchen können, könnte die Zahl der Kunden erhöhen, insbesondere bei schwer erreichbaren Gruppen.

([27]) Bei der Einrichtung der OSS und der Wahl des bevorzugten Modells sollten die Mitgliedstaaten ihrer Verpflichtung nach Artikel 108 Absatz 3 AEUV gebührend Rechnung tragen, alle Maßnahmen, die staatliche Beihilfen im Sinne des Artikels 107 Absatz 1 AEUV beinhalten, vor ihrer Durchführung mitzuteilen, es sei denn, diese Maßnahmen fallen unter eine Gruppenfreistellung.

([28]) Interreg Europe, 2019: Supporting energy renovation of private households through One-Stop Shops. Verfügbar unter: Policy brief on One-Stop-Shops.pdf (interregeurope.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([29]) Energy Cities, 2020: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? Verfügbar unter: How to set up a one-stop-shop for integrated home energy renovation? — Energy Cities (energy-cities.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

b) **Ermittlung von Kundensegmenten und deren Bedürfnissen** — Der Prozess der Einrichtung einer OSS könnte mit einer umfassenden Bestandsaufnahme der nationalen und lokalen Interessenträger (d. h. Behörden, Unternehmen, Energieunternehmen, Bürgerinnen und Bürgern, Fachleuten im Bereich Energieeffizienz, Entscheidungsträgern) beginnen. Die verschiedenen Interessengruppen könnten zusammengebracht werden, um das OSS-Konzept zu entwickeln und die Ziele festzulegen. Bei dieser Bestandsaufnahme könnten auch die potenziellen Begünstigten und ihre Bedürfnisse berücksichtigt werden.

c) **Entwurf einer Dienstleistungsreihe** — Ausgehend von den Arten von Begünstigten und ihren Bedürfnissen kann eine geeignete Dienstleistungsreihe entworfen werden. Für jedes Kundensegment könnte die OSS einen Wert vorschlagen, d. h. die Vorteile der vorgeschlagenen Dienstleistungen aufzeigen und darlegen, wie diese Vorteile es ermöglichen, Marktlücken zu schließen.

d) **Ermittlung der Kostenstruktur und der Einnahmenströme —** Je nach den ausgewählten Kundensegmenten und den damit verbundenen Dienstleistungen fallen bei der OSS feste und variable Kosten an, die ermittelt werden könnten. Die für die Einrichtung der OSS zuständige Stelle könnte auch die Einnahmenströme ermitteln und das Wirtschafts- und Finanzmodell der OSS festlegen. Die schutzbedürftigsten Gruppen sollten stets geschützt werden. Es sollte besonders deutlich gemacht werden, dass Anfragen der schutzbedürftigsten Gruppen nicht zu unlauteren Gelegenheiten zur Gewinnerzielung werden dürfen. Schutzbedürftige Bürgerinnen und Bürger sind aufgrund der suboptimalen Bedingungen, unter denen sie leben, anfälliger für den Einfluss kognitiver Verzerrungen, die ihre Entscheidungsfindung beeinträchtigen. Diese Anfälligkeit gegenüber kognitiven Verzerrungen kann von böswilligen privaten Akteuren missbraucht werden, die schutzbedürftige Bürgerinnen und Bürger dazu bringen können, Tarifen und Optionen zuzustimmen, die für sie in Wirklichkeit suboptimal sind. Sondertarife und Transparenz sollten vor allem für die Schutzbedürftigsten sichergestellt werden. Um zu ermitteln, wann „Bauernfängerei" vorliegt und sanktioniert werden muss, können die Verhaltenswissenschaften genutzt werden. ([30])

e) **Ermittlung der wichtigsten Partner und Ressourcen** — Die zuständige Stelle könnte die wichtigsten Partner (z. B. lokale und regionale Behörden, Berufsverbände, Immobilienagenturen, Banken, Finanzinstitute, Versicherungsunternehmen usw.) ermitteln und ihre Rolle und ihren Beitrag zu den Tätigkeiten der OSS klar definieren. Ebenso könnten die wichtigsten materiellen, personellen, finanziellen und intellektuellen Ressourcen, die für die Durchführung der Tätigkeiten der OSS erforderlich sind, eindeutig ermittelt werden.

f) **Definition von Kundenbeziehungen und Kommunikationskanälen** — Für jedes Kundensegment könnten die geeigneten Arten von Beziehungen (virtuelle oder physische OSS) und Kommunikationskanäle (z. B. Einzelsitzungen, Informationsveranstaltungen, digitale Kommunikationsmittel (Website, Newsletter, soziale Medien usw., die Kanäle der wichtigsten Partner) festgelegt/spezifiziert/ermittelt werden.

5.3.3. *Wie können OSS aggregierte Typologiedaten erheben?*

In Artikel 22 Absatz 5 Buchstabe b ist festgelegt, dass die OSS gegebenenfalls aggregierte Typologiedaten aus Energieeffizienzprojekten erheben, Erfahrungen austauschen und veröffentlichen muss. Die Datenerhebung durch die OSS könnte zur Erstellung umfassender, robuster, repräsentativer und fundierter aggregierter Statistiken und Informationen über Energieeffizienz beitragen. Darüber hinaus ermöglicht sie, die Funktionsweise der OSS zu verbessern, bewährte Verfahren mit anderen Mitgliedstaaten oder nationalen, regionalen und lokalen Interessenträgern auszutauschen und die Marktteilnehmer zu informieren/für Energieeffizienz zu sensibilisieren. Die OSS bietet eine gute Gelegenheit, auch detailliertere Daten zur Energieeffizienz zu erheben. Die Daten, die der OSS zur Verfügung stehen und von ihr erhoben werden, fallen in die folgenden Hauptbereiche:

a) operative Daten, einschließlich z. B. Betriebs- und Dienstleistungskosten, eingegangene Anfragen, Anzahl und Art der erbrachten Dienstleistungen, Anzahl und Art der Begünstigten;

b) Kundenzufriedenheit, auch mit der Zugänglichkeit von Dienstleistungen;

c) Haushaltsdaten, insbesondere über die Förderfähigkeit von Haushalten mit geringerem Einkommen oder von Haushalten, die von Energiearmut betroffen sind. Dies sollte natürlich der Vertraulichkeit und den Anforderungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates ([31]) unterliegen;

([30]) Della Valle, N. und Sareen, S., Nudging and boosting for equity Towards a behavioural economics of energy justice, ENERGY RESEARCH and SOCIAL Science, ISSN 2214-6296, 68, 2020, S. 101589, JRC125190, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125190.

([31]) Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

d) Energieauditdaten für Gebäude/Haushalte, auch über die Datenbank für die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden gemäß Artikel 22 der Richtlinie (EU) 2024/1275;

e) Wirkung, die definiert werden kann als Erfolgsquote von der Anfrage bis zum gewünschten Ergebnis, z. B. installierte Energieeffizienzmaßnahmen oder veränderte Verhaltensweisen, Wirksamkeit der einzelnen Tätigkeiten der Öffentlichkeitsarbeit zur Erzeugung von Anfragen.

5.4. **Mechanismen für die außergerichtliche Streitbeilegung — Artikel 22 Absatz 8**

5.4.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Mit Artikel 22 Absatz 8 werden die in Artikel 26 der Richtlinie (EU) 2019/944 genannten Rechte auf Zugang zu einer „einfachen, fairen, transparenten, unabhängigen, wirksamen und effizienten" außergerichtlichen Streitbeilegung und die Qualitätskriterien für Streitbeilegungsstellen auf Folgendes ausgeweitet:

a) Endnutzer. Artikel 22 Absatz 8 steht im Zusammenhang mit Artikel 21, da er die außergerichtliche Streitbeilegung im Zusammenhang mit den neuen vertraglichen Rechten vorsieht, die Endnutzern gemäß Artikel 21 gewährt werden (siehe Abschnitt 4 dieser Leitlinien);

b) schutzbedürftige Kunden, von Energiearmut betroffene Menschen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben.

Das Recht auf außergerichtliche Streitbeilegung deckt Streitigkeiten ab, die sich aus den in der Richtlinie (EU) 2023/1791 festgelegten Rechten und Pflichten ergeben. Dies könnte nicht nur die (in Artikel 21 ausdrücklich genannten) Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorger sondern z. B. auch Finanzdienstleister, Energieauditoren, Energiedienstleister, freiberufliche Dienstleister wie Architekten und Ingenieure im Anwendungsbereich der Richtlinie (EU) 2023/1791 umfassen. Die spezifischen Rechte der Richtlinie (EU) 2023/1791 betreffen:

c) die Erdgasverbrauchserfassung (Artikel 13) und die Verbrauchserfassung für die Wärme- und Kälteversorgung sowie die Warmwasserbereitung für den häuslichen Gebrauch (Artikel 14) sowie die Einzelverbrauchserfassung (Artikel 15);

d) die zuverlässige und genaue Abrechnung auf der Grundlage des tatsächlichen Erdgasverbrauchs (Artikel 17) und des tatsächlichen Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserverbrauchs (Artikel 18);

e) den kostenfreien Zugang zu Abrechnungen, Abrechnungsinformationen und Verbrauchsdaten für Erdgas (Artikel 19) sowie für die Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung (Artikel 20);

f) grundlegende vertragliche Rechte bei der Fernwärme-, Fernkälte- und Trinkwarmwasserversorgung (Artikel 21), die mit der Richtlinie (EU) 2023/1791 eingeführt wurden.

5.4.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Nach Artikel 22 Absatz 8 können bestehende außergerichtliche Streitbeilegungsstellen (Regulierungsbehörden, unabhängige Ombudsstellen oder Verbraucherverbände) ihre Kompetenzen und Dienstleistungen auf die neuen Anforderungen ausweiten, sofern diese gleichermaßen wirksam sind. Die Mitgliedstaaten sollten in ihren Rechtsvorschriften erläutern, wie auf einfache, faire, transparente, unabhängige, wirksame und effiziente Weise Zugang zu außergerichtlichen Verfahren erlangt werden kann.

Die Mitgliedstaaten können die Gelegenheit der Überprüfung und Ausweitung der außergerichtlichen Dienstleistungen nutzen, um durch Erfüllung der Anforderungen des Artikels 22 den Zugang zu den Dienstleitungen und deren Erbringung zu erleichtern.

Um diese Dienstleistungen an die Anforderungen des Artikels 22 anzupassen, sollten bestehende Beratungs- und Streitbeilegungsdienstleistungen auf Endkunden und ihre Vertragspartner ausgeweitet werden, insbesondere solche, die Fernwärme, Fernkälte und Trinkwarmwasser anbieten. Mediation sollte Streitigkeiten im Zusammenhang mit den neuen Rechten gemäß Artikel 21 abdecken.

Die Dienstleistungen sollten auch so angepasst werden, dass sie speziell den Bedürfnissen von Menschen, die von Energiearmut betroffen sind, schutzbedürftigen Kunden und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, gerecht werden:

a) Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel, **das grundlegende Bewusstsein für die Verbraucherrechte** zu schärfen, insbesondere für bestimmte Bevölkerungsgruppen und Gruppen, die in der Klientel der Streitbeilegung unterrepräsentiert sind. ([32]) Dienstleistungen, die von schutzbedürftigen Haushalten und von Haushalten, die von Energiearmut betroffen sind, in Anspruch genommen werden (z. B. Sozialdienste, Wohnungsorganisationen, Verbrauchergruppen, Energiecafés, Ombudsstellen für Energieangelegenheiten, öffentliche Gesundheitsdienste und Ärzte), können zur Sensibilisierung beitragen. Proaktive Maßnahmen zur gezielten Sensibilisierung als Reaktion auf Ereignisse, die besondere Risiken für die Verbraucher darstellen (z. B. die Energiepreiskrise), sowie auf gemeinsame Beschwerden und Straftaten (z. B. missbräuchliche Verkaufspraktiken) können ebenfalls ein wichtiges Instrument sein;

b) **Verbesserung des Zugangs zu den Dienstleistungen**. Die Mitgliedstaaten können die Fähigkeit der Verbraucher zum Zugang zur Streitbeilegung verbessern, indem sie sicherstellen, dass es eine SPC gibt, bei der die Dienstleistungen im Zusammenhang mit allen relevanten Unternehmen zu finden sind (wie in Artikel 22 Absatz 3 Buchstabe e vorgesehen). Gestraffte und kohärentere Modelle, bei denen eine geringere Zahl von Stellen alle relevanten Sektoren abdeckt, verbessern die Übersichtlichkeit für die Verbraucher und begrenzen das Risiko, „durch das Raster zu fallen". Die Mitgliedstaaten sollten die bestehenden Anforderungen, wonach Unternehmer die Verbraucher eindeutig darüber informieren müssen, welche Streitbeilegungsstelle für sie zuständig ist, in vollem Umfang durchsetzen; ([33])

c) Die Mitgliedstaaten können die **Ergebnisse** der Dienstleistungen für schutzbedürftige Haushalte **verbessern**, indem sie die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Dienstleister sicherstellen, um das Vertrauen zu stärken. Weniger Verfahrensaufwand und kürzere Fristen für die Bearbeitung von und Entscheidung über Beschwerden verbessern ebenfalls die Ergebnisse. ([34]) Der freie Zugang zur Streitbeilegung, nicht-digitale Zugangswege und Unterstützung bei der Einreichung einer Beschwerde sind für schutzbedürftige Kunden besonders wichtig. Ein bewährtes Verfahren, das von einigen Streitbeilegungsmechanismen übernommen wurde, besteht darin, spezifische Qualitätsanforderungen festzulegen, um den Bedürfnissen schutzbedürftiger Kunden gerecht zu werden, wozu auch Schulungsanforderungen für das Personal sowie die Schaffung und Veröffentlichung von Verfahren und ein erhöhtes Dienstleistungsniveau für schutzbedürftige Kunden gehören könnten. ([35]) Mechanismen der kollektiven Rechtsdurchsetzung können außerdem die Belastung und das Risiko der einzelnen Kunden verringern.

Lokale Akteure können als Vermittler zwischen Interessenträgern und Partnern fungieren, um Probleme zu lösen. Sie können Vertrauen schaffen und den Zugang schutzbedürftiger Haushalte unterstützen. Daher profitieren außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen von einer hohen Sichtbarkeit, und die Gestaltung der Systeme sollte sowohl für Endnutzer als auch für Vermittlungsorganisationen zugänglich sein.

5.5. Maßnahmen zur Beseitigung regulatorischer und sonstiger Hindernisse für die Energieeffizienz in Bezug auf Probleme mit divergierenden Anreizen — Artikel 22 Absatz 9

5.5.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Artikel 22 Absatz 9 stärkt die Verpflichtung der Mitgliedstaaten, Maßnahmen zu ergreifen, um Hindernisse für die Energieeffizienz zu beseitigen, die sich aus sogenannten divergierenden Anreizen ergeben.

5.5.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

In Artikel 22 Absatz 9 sind einige Initiativen aufgeführt, die ergriffen werden können, um gegen divergierende Anreize vorzugehen, und die Maßnahmen umfassen, die in drei Arten von Lösungen unterteilt werden können:

5.5.2.1. Option „Regulierung"

a) **Mindesteffizienzstandards:** Die Mitgliedstaaten können Vorschriften erlassen, nach denen gemietete Gebäude einen Mindeststandard erfüllen müssen. Diese Vorschriften dienen dazu, die Vermieter zu verpflichten, bestimmte Arbeiten durchzuführen oder Standards in ihren Immobilien zu erfüllen.

([32]) Creutzfeldt, N. Gill, C., Cornelis, M. & McPherson, R., 2021: Access to justice for vulnerable and energy poor consumer: Just energy? Hart Publishing Kapitel 4 Access to Justice for Vulnerable and Energy-Poor Consumers: Just Energy?: Naomi Creutzfeldt: Hart Publishing (bloomsbury.com) (abgerufen am 3.10.2023).
([33]) *[bitte angeben]* Siehe Artikel … der Richtlinie 2013/11/EU.
([34]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Verfügbar unter: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (abgerufen am 3.10.2023).
([35]) BEUC, 2022: Alternative dispute resolution for consumers: Time to move up a gear. Verfügbar unter: beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf (abgerufen am 3.10.2023).

b) **Überarbeitung der Mietgesetze und der Gesetze zum Wohneigentum:** Die Mitgliedstaaten können Gesetze erlassen, die mehr Flexibilität bei den Vereinbarungen zwischen Mietern und Eigentümern oder zwischen den Eigentümern vorsehen und in denen Regeln und Bedingungen für die Aufteilung der Kosten festgelegt sind. In diesen Gesetzen könnte festgelegt werden, ob und wie der Vermieter einen Teil der Investitionen in eine Energieeffizienzverbesserung zurückgewinnen könnte, beispielsweise durch einen Anteil an den eingesparten Energiekosten des Mieters oder durch eine Mieterhöhung. Ebenfalls geklärt werden könnte darin, unter welchen Bedingungen eine solche Mieterhöhung vom Mieter abgelehnt werden kann. ([36]) Was das Problem der divergierenden Anreize mit mehreren Akteuren betrifft, so könnten die Bestimmungen in den Gesetzen zum Wohneigentum die Abstimmungsregeln und die Kostenverteilung bei Energieeffizienzmaßnahmen sowie eine klare Beschreibung der Rollen zwischen den verschiedenen Akteuren regeln. ([37])

c) **Energieverbrauchskennzeichnung und gebäudebezogene Daten:** Die in Artikel 12 der Richtlinie 2010/31/EU (Ausstellung von Ausweisen über die Gesamtenergieeffizienz) geforderte Bereitstellung des Energieausweises des Gebäudes zum Zeitpunkt des Verkaufs oder der Vermietung trägt dazu bei, dass den Beteiligten die erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen.

d) **Individuelle Verbrauchserfassung/Einzelverbrauchserfassung/direkte Rückmeldung:** Durch die individuelle Verbrauchserfassung oder Einzelverbrauchserfassung gemäß Artikel 13 (Erdgasverbrauchserfassung), Artikel 14 (Verbrauchserfassung für die Wärme- und Kälteversorgung sowie die Warmwasserbereitung für den häuslichen Gebrauch) und Artikel 15 (Einzelverbrauchserfassung („Sub-metering") und Kostenverteilung für die Wärme-, Kälte- und Trinkwarmwasserversorgung) der Richtlinie (EU) 2023/1791 können Mieter ihren Energieverbrauch besser einschätzen.

5.5.2.2. Finanzinstrumente

a) **Direkte finanzielle und steuerliche Anreize für die Zielgruppen Mieter/Vermieter:** Dies könnte erreicht werden, indem Förderregelungen oder Steuervergünstigungen so konzipiert werden, dass nur Vermieter (von Wohnungen) diese nutzen können, indem die Hindernisse für die Beantragung bestimmter Zuschüsse für Gebäude mit mehreren Wohneinheiten verringert werden und indem beispielsweise in Renovierungsprogrammen ein spezifisches Ziel für Gebäude mit mehreren Wohnungen festgelegt wird oder spezifische Mittel für diese Wohnungen bereitgestellt werden.

b) **Finanzierung über Rechnungen (On-Bill-Finanzierung)**: Die Mitgliedstaaten können Energieleistungsverträge fördern, die die Rückzahlung von Energieeffizienzmaßnahmen über die monatlichen Energierechnungen ermöglichen. Bei diesem Mechanismus würden Vorabinvestitionen von einem Dritten getätigt, z. B. dem Versorgungsunternehmen, einer Bank oder einem Energiedienstleistungsunternehmen, der auch für die Verwaltung der Finanzierung über Rechnung und die Einziehung von Zahlungen über die Energierechnung oder die Miete zuständig ist. Die Finanzierung über Rechnung sollte auf der Grundlage des spezifischen Energieprofils erfolgen. Wird ein allgemeines Energieverbrauchsprofil in Betracht gezogen, könnten diejenigen, die von Energiearmut betroffen sind, benachteiligt werden, wenn die erwarteten Energieeinsparungen (auf der Grundlage des allgemeinen Profils) nicht erzielt werden.

Maßnahmen zur Förderung und Erleichterung der effizienten Nutzung von Energie, die staatliche Beihilfen beinhalten, sind gemäß Artikel 108 Absatz 3 AEUV vor ihrer Durchführung der Kommission mitzuteilen, es sei denn, sie stellen eine De-minimis-Beihilfe ([38]) dar oder fallen unter eine Gruppenfreistellung ([39]).

5.5.2.3. Andere Maßnahmen, z. B. grüne Mietverträge (Green Leases) oder Informationsinstrumente

a) **Grüne Mietverträge**: Die Mitgliedstaaten können die Umsetzung von grünen Mietverträgen zwischen Mietern und Vermietern erleichtern, mit denen diese ihre Interessen in Bezug auf Energieeffizienzmaßnahmen in Einklang bringen können. Zu diesem Zweck könnten die Mitgliedstaaten praktische Leitlinien für die Erstellung von grünen Mietverträgen sowie Standardvorlagen für Verträge zur Verfügung stellen, die für Mieter und Vermieter leicht zugänglich sind und verwendet werden können.

([36]) Economidou, M., & Bertoldi, P., 2015: Practices to overcome split incentives in the EU building stock. Verfügbar unter: Practices to overcome split incentives in the EU building stock (eceee.org) (abgerufen am 3.10.2023).

([37]) Economidou, M., & Serrenho, T., 2019: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of Directive 2012/27/EU — Actions taken to remove barrier of split incentives and boost green procurement. Verfügbar unter: Assessment of progress made by Member States in relation to Article 19(1) of the Directive 2012/27/EU - Publications Office of the EU (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

([38]) Gemäß der Verordnung (EU) 2023/2831.

([39]) Insbesondere die Verordnung (EU) Nr. 651/2014 der Kommission vom 17. Juni 2014 zur Feststellung der Vereinbarkeit bestimmter Gruppen von Beihilfen mit dem Binnenmarkt in Anwendung der Artikel 107 und 108 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (sogenannte Allgemeine Gruppenfreistellungsverordnung oder AGVO), insbesondere Artikel 38b.

6. **BEDINGUNGEN GEMÄß ARTIKEL 24**

Dieser Abschnitt enthält Leitlinien für die Mitgliedstaaten, wie die verschiedenen Bestimmungen des Artikels 24 umgesetzt und angewandt werden könnten.

6.1. **Festlegung des Begriffs „schutzbedürftige Kunden“ einschließlich Endnutzern — Artikel 24 Absatz 1**

6.1.1. *Rechtsrahmen*

Um sicherzustellen, dass die Maßnahmen zur Stärkung und zum Schutz schutzbedürftiger Gruppen alle relevanten Haushalte erreichen, müssen die Mitgliedstaaten gemäß Artikel 24 Absatz 1 nicht nur Kunden, sondern auch **Endnutzer** in die Definition des Begriffs „schutzbedürftige Kunden“ einbeziehen. Diese Bestimmung ergänzt andere Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2023/1791, insbesondere Artikel 22, mit denen die Bestimmungen über Informationen über Energieeffizienz und effiziente Energienutzung, einzige Anlaufstellen und außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren auf die Endnutzer ausgeweitet werden sollen.

Der Begriff **Endnutzer** wird in Artikel 2 Nummer 53 der Richtlinie (EU) 2023/1791 definiert als „eine natürliche oder juristische Person, die Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser für den eigenen Endverbrauch erwirbt, oder eine natürliche oder juristische Person, die ein einzelnes Gebäude oder eine Einheit in einem Gebäude mit mehreren Wohnungen oder einem Mehrzweckgebäude nutzt, das bzw. die von einer zentralen Quelle mit Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser versorgt wird bzw. werden, wobei diese Person keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger hat“. Beispiele für Nutzer, die keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger haben, sind Mieter von Gebäuden mit mehreren Wohnungen mit zentralen Anlagen zur Versorgung mit Wärme, Kälte oder Trinkwarmwasser, Menschen, die in Sozialwohnungen leben, Bewohner einer eigenständigen Wohnstätte oder Langzeitpflegeeinheit sowie Personen, die in Notunterkünften oder Heimen leben.

6.1.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Um diese Anforderung zu erfüllen, können die Mitgliedstaaten bestehende und vorgeschlagene Unterstützungs- und Schutzmaßnahmen auf Endnutzer ausdehnen, z. B. durch Ausweitung eines Sozialtarifs nicht nur auf schutzbedürftige Kunden, die Energie für ihren Eigenverbrauch kaufen, sondern auch auf Mieter von Sozialwohnungen mit zentraler Heizungsanlage, die keinen direkten oder individuellen Vertrag mit dem Energieversorger haben.

6.2. **Vorrangige Umsetzung von Verbesserungen der Energieeffizienz bei schutzbedürftigen Gruppen — Artikel 24 Absatz 2**

6.2.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Artikel 24 Absatz 2 verpflichtet die Mitgliedstaaten, mit dem Ziel der Verringerung der Energiearmut Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und damit verbundene Verbraucherschutz- oder Informationsmaßnahmen vorrangig bei von Energiearmut betroffenen Menschen, schutzbedürftigen Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, umzusetzen.

6.2.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Die Ansätze zur Ermittlung und Priorisierung der in Betracht kommenden Haushalte umfassen eine Kombination von (nicht erschöpfenden) Wegen: gezielte Ausrichtung auf Haushalte mit niedrigem Haushaltseinkommen (in der Regel selbst ermittelt), Nutzung bestehender Sozialversicherungs- oder Wohnleistungen als „Passleistungen“ für die Unterstützung im Bereich der Energieeffizienz, gezielte Ausrichtung auf Haushalte, die bereits als schutzbedürftige Kunden eingestuft wurden und für eine Unterstützung auf den Energiemärkten in Betracht kommen, Ermittlung einkommensschwacher oder anderweitig benachteiligter geografischer Gebiete, unter Verwendung einer Kombination von Variablen, insbesondere des Niveaus der Energieeffizienz der Wohnung, des Einkommens und der Energiekosten, um Haushalte zu ermitteln, die von Energiearmut bedroht sind (d. h. die Gefahr laufen, energiearm zu werden).

Zur Umsetzung der Anforderung, Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz Vorrang einzuräumen, können die Mitgliedstaaten beispielsweise Zuschüsse und Subventionen für Energieeffizienz oder Wohnraumrenovierungen ([40]) sowie Regelungen zum Austausch von Haushaltsgroßgeräten einführen, die speziell auf Haushalte in den schutzbedürftigen Gruppen ausgerichtet sind. Ähnliche Regelungen, die der breiteren Bevölkerung offenstehen, können kostenlose Maßnahmen oder wesentlich höhere Subventionen für in Betracht kommende Haushalte vorsehen. Angesichts der hohen Energiearmut und der Schutzbedürftigkeit von Mietern in privat gemieteten Unterkünften in vielen Mitgliedstaaten kann auch eine besondere Unterstützung für diese Mieter erforderlich sein.

Um Informations- und Stärkungsmaßnahmen unter den aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen vorrangig umzusetzen, können die Mitgliedstaaten beispielsweise Energieberatungsstellen auf regionaler oder kommunaler Ebene einrichten, die schutzbedürftigen Verbrauchern Informationen und Unterstützung und Haushalten mit geringem Einkommen persönliche oder zu Hause stattfindende Energiekonsultationen bieten. Um wirksam zu sein, sollten diese Bestimmungen speziell darauf ausgelegt sein, schutzbedürftige Gruppen unter Berücksichtigung ihres spezifischen Energiebedarfs, ihrer Wohn- und Eigentumsverhältnisse sowie der Zusammensetzung und Erfahrung der Haushalte zu unterstützen. Diese Anforderung kann mit der ergänzenden Anforderung in Artikel 22 verknüpft werden, wonach einzige Anlaufstellen spezielle Dienste für von Energiearmut betroffene Menschen und schutzbedürftige Haushalte anbieten müssen.

Informationsmaßnahmen können mit der Unterstützung schutzbedürftiger Gruppen kombiniert werden, die dazu dienen soll, auf dem Energieversorgungsmarkt zurechtzukommen, Rechnungen zu verstehen, Schulden zu verwalten, ihre Rechte auf den Energiemärkten zu wahren und den Verbraucherschutz zu gewährleisten (einschließlich der neuen vertraglichen Rechte für Kunden bei der Fernwärme-, Fernkälte- und Trinkwarmwasserversorgung gemäß Artikel 21 der Richtlinie (EU) 2023/1791). So können beispielsweise zentrale Anlaufstellen, die schutzbedürftigen Gruppen alle erforderlichen Informationen über ihre Rechte, das anwendbare Recht und die Streitbeilegungsmechanismen zur Verfügung stellen, den Zugang zu Schutz erleichtern.

6.3. **Umsetzung von Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung, um Verteilungseffekte aufgrund anderer Strategien und Maßnahmen abzumildern — Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe a**

6.3.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Gemäß Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe a müssen die Mitgliedstaaten gegebenenfalls die negativen Verteilungseffekte, insbesondere im Zusammenhang mit steuerlichen Maßnahmen und der Umsetzung des Emissionshandels im Gebäude- und Verkehrssektor, gemäß der Richtlinie 2003/87/EG des Europäischen Parlaments und des Rates ([41]) angehen und abmildern. Dies soll durch die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen erreicht werden.

Verteilungseffekte beziehen sich auf die Folgen, die spezifische strategische Maßnahmen für Haushalte haben, die unterschiedlichen Einkommensniveaus innerhalb der Bevölkerung angehören. Negative oder regressive Verteilungseffekte treten auf, wenn solche Maßnahmen unverhältnismäßig stark Haushalte mit geringem Einkommen oder andere schutzbedürftige Gruppen betreffen. ([42]) Um die Bewertung der Verteilungseffekte zu erleichtern, veröffentlichte die Kommission im Jahr 2022 Leitlinien mit verbesserten Methoden zur Bewertung der Verteilungswirkung der von den Mitgliedstaaten umgesetzten Maßnahmen. ([43])

([40]) Guidance on State aid for energy efficiency measures in buildings is provided in the Guiding Template: Energy efficiency in buildings (verfügbar unter https://competition-policy.ec.europa.eu/document/download/f38dcd94-689e-4de9-9747-765126f49438_en?filename=template_RRF_energy_efficiency_in_buildings_04042023.pdf).
Die Leitlinienvorlage enthält Informationen sowohl über die Fälle, in denen Maßnahmen zur Förderung der Energieeffizienz von Gebäuden keine staatlichen Beihilfen beinhalten, als auch über geeignete Rechtsgrundlagen für die Vereinbarkeit staatlicher Beihilfen mit dem Binnenmarkt.

([41]) Richtlinie 2003/87/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Oktober 2003 über ein System für den Handel mit Treibhausgasemissionszertifikaten in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 96/61/EG des Rates (ABl. L 275 vom 25.10.2003, S. 32. ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2003/87/oj).

([42]) Eurofound, 2021: Distributional impacts of climate policies in Europe. Verfügbar unter: Distributional impacts of climate policies in Europe | Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023), Vandyck, T., Della Valle, N., Temursho, U. und Weitzel, M., EU climate action through an energy poverty lens, SCIENTIFIC REPORTS, ISSN 2045-2322, 13 (1), 2023, S. 6040, JRC130057, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130057.

([43]) Europäische Kommission (COM(2022) 494): Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen — Bessere Abschätzung der Verteilungsfolgen von Maßnahmen der Mitgliedstaaten.

6.3.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Energieeffizienzmaßnahmen zur Abmilderung der Verteilungseffekte können Investitionen in Technologie oder Ausrüstung auf individueller Ebene oder Haushaltsebene oder Investitionen in öffentliche Dienstleistungen/Infrastrukturen zum Nutzen der am stärksten belasteten Gruppen oder Gemeinschaften umfassen. Investitionen in die Energieeffizienz bieten nachhaltigere Lösungen und tragen dazu bei, strukturelle Ungleichheiten zu beseitigen, die zu negativen Verteilungseffekten führen, z. B. Wohnungen mit geringer Energieeffizienz und lediglich Zugang zu kostspieligen, ineffizienten oder umweltschädlichen Energiequellen. ([44])

Die Mitgliedstaaten können beispielsweise Einnahmen aus den EU-Emissionshandelssystem (EHS) und nationalen CO_2-Steuern zur Finanzierung von Wohnraumrenovierungen und kostenlosen Energieeffizienzrenovierungen für Haushalte mit geringem Einkommen verwenden. Die Zweckbindung eines Teils der Energieeinsparungen aus einem Energieeffizienzverpflichtungssystem zugunsten von Haushalten mit geringem Einkommen oder schutzbedürftigen Haushalten kann ebenfalls dazu beitragen, die Auswirkungen der Weitergabe der Kosten an die Rechnungen der Kunden zu bewältigen (siehe die spezifischen Anforderungen in Artikel 8 der Richtlinie (EU) 2023/1791). Über diese Systeme können Energiesparmaßnahmen für Haushalte mit geringem Einkommen, schutzbedürftige Haushalte und Menschen in unterversorgten oder benachteiligten Gemeinschaften, z. B. ländlichen Haushalten, gefördert werden.

6.4. **Bestmögliche Nutzung öffentlicher Mittel auf nationaler Ebene und Unionsebene und vorausschauende Investitionen — Artikel 24 Absatz 3 Buchstaben b und c**

6.4.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Mit Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe b werden die Mitgliedstaaten aufgefordert, die auf Unionsebene und auf nationaler Ebene verfügbaren öffentlichen Mittel, gegebenenfalls einschließlich des finanziellen Beitrags, den die Mitgliedstaaten aus dem Klima-Sozialfonds erhalten, und Einnahmen aus Versteigerungen von Zertifikaten aus dem EHS vorrangig und bestmöglich für Investitionen in Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung zu nutzen. Neben den Einnahmen aus dem Klima-Sozialfonds und dem EHS gibt es weitere europäische Programme zur Finanzierung der Bemühungen der Mitgliedstaaten zur Energieeffizienzverbesserung, z. B. die Aufbau- und Resilienzfazilität, die Fonds der Kohäsionspolitik, den Modernisierungsfonds und InvestEU.

Darüber hinaus wird in Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe c betont, dass die Mitgliedstaaten vorausschauend und gezielt in Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung investieren müssen. Diese Investitionen zielen darauf ab, Haushalte vor den negativen Auswirkungen anderer politischer Maßnahmen zu schützen, bevor diese eintreten, die Ausweitung und Neugestaltung von Förderprogrammen zu erleichtern, um negative Verteilungseffekte abzumildern, und die finanzielle Belastung der finanzielle Unterstützung leistenden öffentlichen Haushalte zu verringern.

6.4.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Die Einrichtung geeigneter Finanzierungssysteme zur Unterstützung von Investitionen in Energieeffizienz und Dekarbonisierung wird in den Leitlinien zu Artikel 30 beschrieben. ([45]) Es gibt zahlreiche Beispiele dafür, dass Mitgliedstaaten öffentliche Mittel für die Energieeffizienzverbesserung in Gebieten verwenden, in denen die Energiearmut hoch ist oder in denen die Fördermittel für Haushalte mit geringerem Einkommen höher sind. Um ein gutes Finanzierungsniveau für Haushalte mit geringem Einkommen zu schaffen, können die Mitgliedstaaten einzelne Finanzierungsmaßnahmen bündeln, um öffentliche Mittel, Energieeffizienzzertifikate, zinsfreie Darlehen und innovative Finanzierungsmodelle wie Crowdfunding-Plattformen usw. zu kombinieren. Die Mitgliedstaaten können beispielsweise nationale Mittel für Energieeffizienz und Wärme mit zusätzlichen Mitteln für kostenintensive Maßnahmen auf lokaler Ebene sowie mit einem zinslosen Darlehen kombinieren.

([44]) OECD, 2021: Managing the Distributional Effects of Environmental and Climate Policies: Der Narrow Path for a Triple Dividend. Verfügbar unter: https://one.oecd.org/document/ENV/WKP(2021)20/En/pdf (abgerufen am 3.10.2023).

([45]) Empfehlung der Kommission vom 12. Dezember 2023 zur Umsetzung von Artikel 30 über nationale Energieeffizienzfonds, Finanzierung und technische Unterstützung der Richtlinie (EU) 2023/1791 zur Energieeffizienz (Neufassung der Energieeffizienzrichtlinie) (ABl. C, C/2023/1553, 19.12.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj).

Für vorausschauende und gezielte Investitionen können die Mitgliedstaaten ein neues Energieeffizienzprogramm einführen oder ein bestehendes Energieeffizienzprogramm ausbauen oder umgestalten, um die belastete Bevölkerung zu erreichen und ihren Bedürfnissen gerecht zu werden. So können beispielsweise Subventionen für Isolierungen oder saubere Heiztechnologien wie Wärmepumpen im Vorfeld der CO_2-Besteuerung für fossile Brennstoffe, die für Heizzwecke verwendet werden, eingeführt werden. Im Vorfeld von Steuerreformen, die die Kosten für Kraftstoffe im Straßenverkehr, die Straßenbenutzungsgebühren oder die Einführung von Emissionsgrenzwerten in städtischen Gebieten erhöhen, können Anreize für den Erwerb CO_2-armer Fortbewegungsmittel wie Fahrräder und Elektrofahrzeuge sowie Abwrackprämien eingeführt werden. Darüber hinaus könnten die Mitgliedstaaten vor Steuerreformen Eingriffe in Erwägung ziehen, die darauf abzielen, das Bewusstsein für die Vorteile dieser neuen Technologien zu schärfen. Oftmals werden neue Technologien nicht angenommen, weil die Betroffenen unsicher sind, falsche Vorstellungen haben oder der Status quo im Vordergrund steht. Daher können auch Informationskampagnen über die zusätzlichen Vorteile von Technologien und Erläuterungen zu ihrer Funktionsweise sowie Informationen darüber, wie viele Menschen sie angenommen haben und welche positiven Erfahrungen diese Menschen dabei gemacht haben, von entscheidender Bedeutung sein.

Bei der Einführung neuer Förderregelungen oder der Änderung oder Verlängerung bestehender Regelungen sollten die Mitgliedstaaten prüfen, ob diese Maßnahmen staatliche Beihilfen beinhalten; in diesem Fall wäre eine vorherige Unterrichtung der Kommission gemäß Artikel 108 Absatz 3 AEUV erforderlich.

6.5. **Förderung der technischen Hilfe und der Einführung von Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Instrumenten — Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe d**

6.5.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Gemäß Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe d sind die Mitgliedstaaten verpflichtet, gegebenenfalls technische Hilfe für schutzbedürftige Kunden, von Energiearmut betroffene Menschen, Haushalte mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, sowie die Einführung von Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Instrumenten zu fördern, die es diesen schutzbedürftigen Gruppen ermöglichen, von Investitionen in Energieeffizienz zu profitieren. Bei der Umsetzung von Artikel 24 können verschiedene Beispiele für die Bereitstellung von Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Instrumenten in Betracht gezogen werden, z. B. On-Bill-Modelle, lokale Kreditausfallreserven, Garantiefonds und Fonds für umfassende Renovierungen.

6.5.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Für schutzbedürftige Kunden ist es schwieriger, auf dem liberalisierten Energiemarkt unabhängig zu handeln und Chancen zu nutzen. Solche Haushalte sind zudem oft nicht gut versorgt oder haben weniger Zugang zu unterstützenden Dienstleistungen wie Energieberatung oder Energietarifwechsel, es sei denn, Regelungen oder Programme sind speziell für sie konzipiert und auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Technische Hilfe, die speziell für schutzbedürftige Gruppen relevant ist, kann daher unter anderem in folgenden Bereichen geleistet werden:

a) Beratung zu Energietarifen und verhaltensbezogenen Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs entsprechend ihrem Bedarf;

b) Beratung zu Haushaltsgeräten, z. B. Austausch alter und unzureichender elektrischer Geräte, Beleuchtungssysteme, Warmwasserkessel usw.;

c) umfassende Renovierungsmaßnahmen bei Mehrfamilienhäusern, einschließlich des Austauschs oder der Modernisierung des Energieversorgungssystems, mit Schwerpunkt auf der technisch-wirtschaftlichen Bewertung der Renovierung und der Koordinierung der verschiedenen beteiligten Akteure;

d) umfassende Renovierungsmaßnahmen bei Einfamilienhäusern, einschließlich Austausch des Energieversorgungssystems, mit Schwerpunkt auf der Auswahl der wirksamsten technischen Maßnahmen und der Durchführbarkeit der Finanzierung.

Die technische Hilfe für schutzbedürftige Gruppen kann beispielsweise durch Energieberatungsstellen und Energiecafés auf regionaler oder kommunaler Ebene oder durch zu Hause stattfindende Energiekonsultationen geleistet werden. Für die Umsetzung von Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe d muss sichergestellt werden, dass die geleistete Hilfe tatsächlich die aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen erreicht. Dies kann beispielsweise dadurch erreicht werden, dass Berater mit Kompetenzen in den Bereichen Energie und Soziales zur Verfügung stehen oder soziale Akteure einbezogen werden, die den Zugang zu schutzbedürftigen Haushalten sicherstellen (siehe Abschnitt 6.6 dieser Leitlinien).

Finanzierungsmöglichkeiten und finanzielle Instrumente werden allgemein in den Leitlinien zu Artikel 30 beschrieben. ([46]) In Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe d sind Beispiele für Finanzierungsmöglichkeiten und finanzielle Instrumente aufgeführt, die für schutzbedürftige Gruppen relevant sein können, darunter On-Bill-Modelle, lokale Kreditausfallreserven, Garantiefonds, Fonds für (umfassende) Renovierungen. Unabhängig von den gewählten spezifischen Modellen wird empfohlen, dass die Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Instrumente ([47])

a) speziell für die Zielgruppen konzipiert werden, damit sie zugänglich und geeignet sind, wie in Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe f weiter hervorgehoben wird;

b) für die verschiedenen Arten von Investitionen zur Verfügung stehen, einschließlich Investitionen in Haushaltsgeräte, wie den Austausch alter und unzureichender elektrischer Geräte, Beleuchtungssysteme, Warmwasserkessel, sowie in Gebäude bis hin zur umfassenden Renovierung;

c) die unterschiedlichen Wohnkontexte angemessen berücksichtigen, da sich z. B. die Investitionsentscheidung in Mehrfamilienhäusern völlig von der in Einfamilienhäusern unterscheidet. Die Finanzierungssysteme müssen in beiden Fällen zu positiven Investitionsentscheidungen schutzbedürftiger Haushalte beitragen, wobei alle unterschiedlichen rechtlichen Rahmenbedingungen wie das Wohneigentumsrecht, das Mietrecht usw. zu berücksichtigen sind.

Die Mitgliedstaaten können beispielsweise ein Finanzierungssystem einführen, in dessen Rahmen Haushalte mit geringem Einkommen energieeffiziente Geräte mieten können. Das Finanzierungssystem ermöglicht Haushalten mit geringem Einkommen den Zugang zu energieeffizienten Geräten, ohne dass die Kosten im Voraus getragen werden müssen, und trägt letztlich dazu bei, die Energiekosten zu senken und die finanzielle Situation von Familien mit geringem Einkommen zu verbessern.

6.6. **Förderung der technischen Hilfe für soziale Akteure — Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe e**

6.6.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

In Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe e wird der wertvolle Beitrag der sozialen Akteure zur Umsetzung von Strategien und Maßnahmen zur Bekämpfung der Energiearmut anerkannt. Die Mitgliedstaaten können die technische Hilfe für soziale Akteure fördern, um deren Fachwissen und technische Kenntnisse zu verbessern. Diese Hilfe ist von wesentlicher Bedeutung, damit die sozialen Akteure besser in der Lage sind, die aktive Beteiligung schutzbedürftiger Kunden am Energiemarkt und positive Veränderungen in Bezug auf deren Umgang mit Energie zu fördern.

6.6.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Soziale Akteure im Sinne von Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe e können folgende sein: öffentliche, private und wohltätige Akteure, Sozialunternehmen und religiöse Einrichtungen mit sozialer Zielsetzung. Der Umsetzungsprozess kann insbesondere von der aktiven Einbeziehung der sozialen Akteure in den Bereichen Wohnungswesen, Gesundheit, Verbraucherschutz, Zusammenhalt und Entwicklung der Gemeinschaften sowie Sozialdienste profitieren.

Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass die technische Hilfe für soziale Akteure unter anderem Folgendes umfassen kann:

a) Entwicklung einer umfassenden Website, auf der soziale Akteure detaillierte Informationen über energiebezogene Konzepte und Verfahren erhalten (z. B. über Energierechnungen, rechtliche Verfahren für Versorgungsunterbrechungen, Verbraucherrechte);

b) Entwicklung verschiedener Instrumente und Veröffentlichungen, die darauf abzielen, das Wissen und die Fähigkeit der sozialen Akteure zu verbessern, direkt in energiebezogenen Angelegenheiten tätig zu werden (z. B. Informationsblätter, praktische Leitfäden, Geräte zur Berechnung des Durchschnittsverbrauchs);

c) Bereitstellung personalisierter Unterstützung für soziale Akteure durch kontinuierliche Beratung und Anleitung, Schulungen oder Besuche vor Ort;

d) Organisation allgemeiner und spezifischer Schulungen für soziale Akteure, die von der Vermittlung grundlegender Kompetenzen mit juristischen, administrativen, sozialen und technischen Modulen bis hin zu eingehenden Schulungen beispielsweise zum Funktionieren des Energiemarkts, zur Finanzkompetenz und zur digitalen Kompetenz reichen;

([46]) Empfehlung der Kommission vom 12. Dezember 2023 zur Umsetzung von Artikel 30 über nationale Energieeffizienzfonds, Finanzierung und technische Unterstützung der Richtlinie (EU) 2023/1791 zur Energieeffizienz (Neufassung der Energieeffizienzrichtlinie) (ABl. C, C/2023/1553, 19.12.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/1553/oj.)

([47]) Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter: Europäische Kommission, 2022: The evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry: final report. Verfügbar unter: Report on the evolution of financing practices for energy efficiency in buildings, SME's and in industry — Publications Office of the EU (europa.eu) (abgerufen am 3.10.2023).

e) Einrichtung eines Netzwerks für den Austausch über Konzepte und Verfahren zur Bekämpfung der Energiearmut und zum Aufbau von Verbindungen zwischen verschiedenen Akteuren des öffentlichen Sektors und der Zivilgesellschaft.

6.7. **Sicherstellung des Zugangs zu Finanzierungsquellen, Finanzhilfen oder Subventionen — Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe f**

6.7.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Mit Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe f wird die Anforderung von Artikel 24 Absatz 3 Buchstabe d erweitert, wobei betont wird, wie wichtig es ist sicherzustellen, dass schutzbedürftige Gruppen Zugang zu angemessenen Finanzierungsquellen, Finanzhilfen oder Subventionen haben, die an Mindestenergiegewinne gebunden sind, und den Zugang zu erschwinglichen Bankdarlehen oder zweckgebundenen Kreditlinien zu erleichtern.

6.7.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Die Leitlinien zu Artikel 30 enthalten eine allgemeine Beschreibung der Finanzierungssysteme und -instrumente, die allerdings — um wirksam zu sein — so gestaltet werden sollten, dass sie für die ermittelten schutzbedürftigen Gruppen zugänglich sind und von ihnen akzeptiert werden. Die Erfahrung zeigt, dass Finanzierungssysteme mit folgenden Merkmalen für die aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen besonders gut zugänglich sind: ([48])

a) Ein Teil des Finanzierungssystems ist den aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen vorbehalten, d. h. Antragsteller, die nicht zur Zielgruppe gehören, haben keinen Zugang zur Finanzierung. Andernfalls besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Gruppen mit höherem Einkommen die gesamte Subvention in Anspruch nehmen;

b) bei den Förderbedingungen werden die wirtschaftlichen Umstände der aufgeführten schutzbedürftigen Gruppen berücksichtigt. Der Finanzierungsbedarf kann zwischen Haushalten mit niedrigem, mittlerem und hohem Einkommen erheblich variieren;

c) die geringe Kreditwürdigkeit schutzbedürftiger Haushalte wird angegangen. Dies kann durch die Einbeziehung einer Garantie in das Finanzierungssystem oder durch die Anwendung eines On-Bill-Modells erreicht werden. Bei einem On-Bill-Modell wird die Refinanzierung von Investitionen durch die Energieeinsparungen gedeckt, während die Energierechnung oder die monatliche Zahlung der Wohnkosten unverändert bleibt;

d) finanzielle Engpässe werden wirksam beseitigt, indem sichergestellt wird, dass Mittel zur Verfügung stehen, bevor die Arbeit bezahlt werden muss. Dieser Ansatz trägt dazu bei, potenzielle finanzielle Hindernisse so gering wie möglich zu halten. Alternativ kann die Subvention direkt an den Installateur ausgezahlt werden, wodurch das Zahlungsverfahren gestrafft wird;

e) das Finanzierungssystem ist an die unterschiedlichen Rahmenbedingungen angepasst, unter denen schutzbedürftige Gruppen eine Investitionsentscheidung treffen können. Finanzierungssysteme, die auf den Austausch elektrischer Geräte abzielen, sind daher anders konzipiert als solche für umfassende Renovierungen;

f) die Gewährleistung der Langlebigkeit der Finanzierung ist von entscheidender Bedeutung, um bei Bedarf einen einheitlichen Zugang zu finanzieller Unterstützung zu gewährleisten. Wenn die Subventionsregelung nicht kontinuierlich zugänglich ist — beispielsweise im Falle einer Unterbrechung, wenn die Haushaltsmittel für einen bestimmten Zeitraum aufgebraucht sind — sind die negativen Auswirkungen auf schutzbedürftige Haushalte größer als auf andere Verbrauchergruppen.

6.8. **Einrichtung eines Netzwerks von Experten — Artikel 24 Absatz 4**

6.8.1. *Anwendungsbereich der Anforderung*

Gemäß Artikel 24 Absatz 4 müssen die Mitgliedstaaten ein Netzwerk von Experten einrichten oder ein bestehendes Netzwerk beauftragen, um Strategien zur Unterstützung lokaler und nationaler Entscheidungsträger bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und technische Hilfe sowie finanzielle Instrumente zur Verringerung der Energiearmut zu entwickeln. Gemäß Artikel 24 Absatz 4 müssen die Experten des Netzwerks aus verschiedenen Bereichen wie dem Gesundheitswesen, dem Bausektor und dem sozialen Sektor stammen, und die Mitgliedstaaten müssen eine Zusammensetzung des Expertennetzwerks anstreben, die ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis gewährleistet und die Sichtweisen aller widerspiegelt.

([48]) Sunderland, L., & Gibb, D., 2022: Taking the burn out of heating for low-income households. Verfügbar unter Taking the burn out of heating for low-income households - Regulatory Assistance Project (raponline.org) (abgerufen am 3.10.2023).

In Artikel 24 Absatz 4 ist auch eine Reihe von Tätigkeiten aufgeführt, mit denen das Expertennetzwerk betraut werden kann und die in Abschnitt 6.9 dieser Leitlinien *Beratung durch das Expertennetzwerk* beschrieben sind.

6.8.2. *Wahl der strategischen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderung*

Das Expertennetzwerk kann verschiedene strukturelle Formen annehmen, unter anderem beispielsweise die einer nationalen (in der Regel öffentlich finanzierten) Beobachtungsstelle, eines unabhängigen staatlichen Beratungs- und Kontrollorgans oder eines von der Zivilgesellschaft oder von der Wissenschaft geführten Gremiums, das eine formalisierte Beziehung zu politischen Entscheidungsträgern unterhält.

Um die einschlägige sektorale Vertretung von Experten im Netzwerk zu gewährleisten, sollten Experten aus dem Gesundheitswesen, dem Bausektor und dem sozialen Sektor hinzugezogen werden. Im Gesundheitswesen können dies staatliche und nichtstaatliche öffentliche Gesundheitseinrichtungen, nationale Gesundheitsdienste und Vertreter der Zivilgesellschaft von Wohltätigkeitsorganisationen für physische und mentale Gesundheit, Stiftungen, Verbänden und Behindertengruppen sein. Im Bausektor können Wohnungs- und Kommunalbehörden, nationale Stellen für Wohnungsbaunormen, Anbieter von Sozialwohnungen, Vermieter, Mieter und Wohnungseigentümer, Verbände gegen Ausgrenzung und Obdachlosigkeit sowie Entwickler und Anwender von Energieeffizienz- und Renovierungsprogrammen beteiligt werden. Im sozialen Sektor können Verbrauchergruppen, soziale Inklusions- und Bildungseinrichtungen, lokale oder regionale Regierungsverbände, NRO und Vertreter der Zivilgesellschaft aus Netzwerken zur Armutsbekämpfung, religiösen Vereinigungen und Wohltätigkeitsgruppen vertreten sein. An den Expertennetzwerken können sich auch öffentliche Verwaltungen aus anderen relevanten Sektoren wie Wasserwirtschaft oder Verkehr, Energieversorger, Händler und Regulierungsbehörden, Akademiker sowie Ombudsstellen oder Mediatoren für Energieangelegenheiten beteiligen.

Die Berücksichtigung eines ausgewogenen Geschlechterverhältnisses bei den Teilnehmern ist auch deshalb wichtig, weil von Frauen geführte Haushalte durchweg als stärker von Energiearmut bedroht eingestuft werden. ([49]) Repräsentative Organisationen, die sich auf von Energiearmut bedrohte Schlüsselgruppen (z. B. ältere Menschen, Familien und Kinder sowie Minderheiten, einschließlich Zuwanderer und Flüchtlinge) konzentrieren, Forscher, die das Ausmaß, die Prävalenz und die strukturellen Ungleichheiten, die zu einem Energiearmutsrisiko führen, vorstellen können, und möglicherweise Personen mit eigener Erfahrung können dazu beitragen, dass ein Netzwerk von Experten die gewünschte Zusammensetzung erreicht. Damit Menschen mit eigener Erfahrung einen erfolgreichen Beitrag zum Netzwerk leisten können, könnten Lösungen in Betracht gezogen werden, die eine uneingeschränkte Teilnahme ermöglichen, einschließlich der Bezahlung von Zeit und Reisekosten, der Schaffung eines integrativen Umfelds und der Berücksichtigung des Zeitaufwands und des Zeitplans der Aktivitäten.

6.9. **Beratung durch ein Netzwerk von Experten — Artikel 24 Absatz 4**

In Artikel 24 Absatz 4 ist festgelegt, dass das Expertennetzwerk damit beauftragt werden kann, Beratung zu einer Reihe einschlägiger Maßnahmen zur Bewertung und Minderung der Energiearmut anzubieten.

Das Netzwerk kann die Entwicklung nationaler Definitionen, Indikatoren und Kriterien für Energiearmut, energiearme und schutzbedürftige Kunden, einschließlich Endnutzern (Artikel 24 Absatz 4 Buchstabe a), sowie die Entwicklung oder Verbesserung einschlägiger Indikatoren und Datensätze, die für das Problem der Energiearmut relevant sind (Artikel 24 Absatz 4 Buchstabe b), unterstützen.

Artikel 24 Absatz 4 sieht auch die Möglichkeit vor, dass das Expertennetzwerk Beratung bietet zu Methoden und Maßnahmen zur Gewährleistung der Erschwinglichkeit der Lebenshaltungskosten, zur Förderung der Wohnkostenneutralität oder von Möglichkeiten, mit denen sichergestellt werden kann, dass die in Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung investierten öffentlichen Mittel sowohl den Eigentümern als auch den Mietern von Gebäuden und Gebäudeteilen zugutekommen, insbesondere im Hinblick auf schutzbedürftige Kunden, von Energiearmut betroffene Menschen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben (Artikel 24 Absatz 4 Buchstabe c).

([49]) Oliveras, L. et al., 2021: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016. Verfügbar unter: Energy poverty and health: Trends in the European Union before and during the economic crisis, 2007–2016 — ScienceDirect (abgerufen am 3.10.2023). Murauskaite-Bull, I., Feenstra, M., Creusen, A., Koukoufikis, G., Della Valle, N., Shortall, R. und Stojilovska, A., Gender and Energy: The effects of the energy transition on women, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, Luxemburg, 2023, doi:10.2760/511412, JRC132744.

Die Einführung von Energieeffizienzmaßnahmen kann zwar die Energiekosten senken, doch je nachdem, wie diese Maßnahmen finanziert werden, können sie die Lebenshaltungskosten in anderen Bereichen erhöhen. Dies gilt insbesondere für Sozialwohnungen oder Mietwohnungen, deren Anbieter möglicherweise die Renovierungskosten teilweise aus den Mieten finanzieren müssen. Um zu verhindern, dass Mieten oder andere Kosten steigen, werden Methoden zur Verringerung der Energiearmut und zur Senkung der Energiekosten vorgeschlagen, die die Wohnkostenneutralität fördern („wo etwaige Mieterhöhungen oder die Finanzierung der Rückzahlungskosten vollständig durch Energieeinsparungen gedeckt sind"). ([50]) Eine zentrale Maßnahme, mit der sichergestellt werden soll, dass die Wohnkosten nicht steigen, besteht darin, Energieeffizienzmaßnahmen durch öffentliche Mittel erheblich zu subventionieren, um Rückzahlungen zu vermeiden oder zu verringern. Geeignete Maßnahmen werden in Abschnitt 6.5 dieser Leitlinien zur Ermöglichung der Einführung geeigneter Finanzierungsmöglichkeiten und finanzieller Instrumente und in Abschnitt 5.5 dieser Leitlinien zur Bewältigung divergierender Anreize dargelegt.

Schließlich kann das Expertennetzwerk Beratung zu Maßnahmen zur Vermeidung von Situationen anbieten, in denen bestimmte Gruppen etwa aufgrund ihres Einkommens, ihres Geschlechts, ihrer demografischen Merkmale, ihres Gesundheitszustands oder ihrer Zugehörigkeit zu einer Minderheit stärker von Energiearmut betroffen sind, ein höheres Energiearmutsrisiko haben oder anfälliger für die nachteiligen Auswirkungen von Energiearmut sind (Artikel 24 Absatz 4 Buchstabe d).

Die Bewertung der Indikatoren für Energiearmut und die Aufschlüsselung dieser Daten nach Einkommen, Geschlecht, Wohneigentum und anderen Faktoren, die von nationalen Beobachtungsstellen für Energiearmut oder Expertennetzwerken vorgenommen werden, können ein differenzierteres nationales und lokales Verständnis der Personen, die stärker von Energiearmut bedroht sind, und der Korrelation mit strukturellen und sozialen Faktoren fördern. Nationale Expertennetzwerke können auch Forschungsarbeiten zur Wirksamkeit und Verteilungswirkung von Energie, Einkommen oder anderen sozialpolitischen Maßnahmen durchführen, um festzustellen, wer davon profitiert und welche zusätzlichen sozialen Belastungen entstehen. Vorausschauende Prognosen zu Energiearmutsquoten und -risiken infolge von Energiepreisänderungen können ebenfalls Risiken für bestimmte Gruppen aufzeigen. Dies kann sich dann auf die Gestaltung von Strategien und Förderprogrammen auswirken, mit denen Energiearmut bestimmter Risikogruppen bekämpft oder verhindert werden soll.

7. **BERICHTSPFLICHTEN**

7.1. **Aktualisierung der integrierten nationalen Energie- und Klimapläne**

Gemäß Artikel 14 Absatz 2 der Verordnung (EU) 2018/1999 müssen die Mitgliedstaaten bis zum 30. Juni 2024 und anschließend bis zum 1. Januar 2034 und danach alle zehn Jahre eine aktualisierte Fassung ihres zuletzt übermittelten integrierten **nationalen Energie- und Klimaplans** (NEKP) vorlegen. Gemäß Artikel 14 Absatz 1 müssen die Mitgliedstaaten stets ein Jahr vor Ablauf der Frist für die Vorlage gemäß Artikel 14 Absatz 2 einen Entwurf der Aktualisierung des nationalen Energie- und Klimaplans (NEKP) vorlegen.

Zusätzlich zu den Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) 2018/1999 sind die Mitgliedstaaten gemäß Artikel 22 Absatz 2 der Richtlinie (EU) 2023/1791 verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um eine effiziente Energienutzung durch Endkunden und Endnutzer zu fördern und zu erleichtern, und die Maßnahmen in eine nationale Strategie wie den NEKP oder die gemäß Artikel 2a der Richtlinie 2010/31/EU festgelegte langfristige Renovierungsstrategie aufnehmen.

7.2. **Fortschrittsberichte**

Gemäß Artikel 17 der Verordnung (EU) 2018/1999 müssen die Mitgliedstaaten ihre nationalen energie- und klimabezogenen **Fortschrittsberichte** vorlegen, in denen auf alle fünf Dimensionen der Energieunion eingegangen wird, wobei Energieeffizienz eine der Dimensionen ist.

In Artikel 24 der Verordnung (EU) 2018/1999 ist festgelegt, welche Informationen über Maßnahmen zur Bekämpfung der Energiearmut zu melden sind.

Gelangt ein Mitgliedstaat auf der Grundlage einer Bewertung der Zahl der von Energiearmut betroffenen Haushalte zu der Erkenntnis, dass in seinem Hoheitsgebiet eine erhebliche Anzahl von Haushalten von Energiearmut betroffen ist, so muss er in seinen integrierten nationalen energie- und klimabezogenen Fortschrittsbericht Informationen über die Fortschritte bei der Verwirklichung des nationalen Richtziels zur Verringerung der Zahl der von Energiearmut betroffenen Haushalte sowie quantitative Informationen über die Zahl der von Energiearmut betroffenen Haushalte und, soweit verfügbar, Informationen über Strategien und Maßnahmen zur Bekämpfung der Energiearmut aufnehmen.

([50]) Wohnkostenneutralität ist ein sowohl von der Sozialwohnungsbranche als auch von den Mietervertretungen verwendeter Begriff, der bedeutet sicherzustellen, dass die Gesamtkosten des Wohnraums (einschließlich Miete/Hypotheken, Energierechnungen und anderer Rechnungen) nach der Renovierung nicht steigen. Die Einsparungen bei der Energierechnung können genutzt werden, um einen Teil der Vorabinvestitionen in Energieeffizienzmaßnahmen zurückzuzahlen, z. B. durch eine Mieterhöhung, aber nur bis zu dem Punkt, an dem Wohnkosten insgesamt die gleichen sind wie vor der Renovierung. Weitere Informationen finden Sie bei der Internationalen Mieterunion und auf dem Portal Housing Europe (abgerufen am 8.3.2023).

Darüber hinaus sind die Mitgliedstaaten gemäß Artikel 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 verpflichtet, die Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und die damit verbundenen Verbraucherschutz- oder Informationsmaßnahmen, insbesondere die in Artikel 8 Absatz 3 und Artikel 22 der Richtlinie (EU) 2023/1791 genannten, die vorrangig bei von Energiearmut betroffenen Menschen, schutzbedürftigen Kunden, Menschen in Haushalten mit geringem Einkommen und gegebenenfalls Menschen, die in Sozialwohnungen leben, umgesetzt werden, im Rahmen der bestehenden Berichtspflichten gemäß Artikel 24 der Verordnung (EU) 2018/1999 zu melden.