Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössische Elektrizitätskommission ElCom

Fachsekretariat

Informationsschriften, Mitteilungen zu Tarifveränderungen und Rechnungsstellung

Auswertung einer Befragung sämtlicher Schweizer Verteilnetzbetreiber

Bern, 3. September 2026

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage 5
2 Kundenkommunikation und Entflechtung – Erkenntnisse aus der Umfrage bei den Netzbetreibern 6
2.1 Kommunikation und Entflechtung 6
2.2 Kommunikationsmittel mit den Kunden – Übersicht 6
2.3 Kundenmagazine als Kommunikationsmittel 8
2.4 Kommunikation mit den Kunden über das Kundenportal 9
2.5 Fazit Einhaltung von Entflechtungsvorgaben 10
3 Kommunikation zu Tarifänderungen (Weisung 4/2024) 11
3.1 Mindestanforderung für Mitteilungen zu Tarifänderungen 11
3.2 Auswertung der Mitteilungen zu Tarifänderungen 11
3.3 Fazit zu Mitteilungen zu Tarifänderungen 17
4 Rechnungsgestaltung 2025 17
4.1 Mindestanforderung für eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung 17
4.2 Auswertung der Stromrechnungen 2025 18
4.3 Fazit zur Rechnungsstellung 2025 19
5 Rechnungsgestaltung 2026 20
5.1 Mindestanforderung für eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung 20
5.2 Auswertung der Stromrechnungen 2026 20
5.3 Fazit zur Rechnungsstellung 2026 22
6 Anhang: Fragebogen zur Umfrage 23

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Häufigkeit der genannten Kommunikationsmittel 7
Abbildung 2 Anzahl informierte Kunden pro Medium (Mehrfachnennungen möglich) 7
Abbildung 3 Ziele der Kommunikation via Kundenportal 10
Abbildung 4 Übersicht über die Erfüllung der einzelnen Mindestanforderungen bei Mitteilungen zu Tarifänderungen 12

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Wesentliche Abweichungen von den Minimalanforderungen gemäss der Weisung 4/2024 15
Tabelle 2 Einzelne Fallbeispiele mit wenig verständlichen und schwer nachvollziehbaren Begründungen für Tarifänderungen 16
Tabelle 3 Minimalanforderungen an eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung (Auszug aus Weisung 5/2025, für Details bitte die Weisung konsultieren) 18
Tabelle 4 Festgestellte Abweichungen für die Stromrechnungen 2025 bezüglich der Weisung 5/2025 zur transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung 19
Tabelle 5 Festgestellte Abweichungen für die Stromrechnungen 2026 bezüglich der Weisung 5/2025 zur transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung 21

Zusammenfassung

Sind Konsumentinnen und Konsumenten im freien Markt mit einer Leistung nicht zufrieden oder akzeptieren sie Preisanpassungen nicht, dann können sie den Anbieter wechseln. Bei regulierten Monopolen, wie dem Stromnetz und der Grundversorgung, ist das nicht möglich. Dieser Umstand stellt erhöhte Anforderungen an das Verhalten und insbesondere an die Kommunikation der Elektrizitätsversorgungsunternehmen (EVU). Einerseits haben die im Monopol «gefangenen» Kundinnen und Kunden ein Anrecht auf transparente und nachvollziehbare Informationen, etwa mit Blick auf die Begründung von Tarifanpassungen oder generell in Bezug auf ihre Rechnung. Anderseits ist das EVU verpflichtet, auch Vorgaben der Entflechtung einzuhalten. Die Entflechtung dient der Gewährleistung eines wettbewerbsorientierten Elektrizitätsmarktes und zugleich dem Schutz des Wettbewerbs in anderen Märkten: sind EVU in wettbewerblichen Geschäftsfeldern tätig, dann soll durch Entflechtungsvorgaben sichergestellt werden, dass dort der Wettbewerb nicht durch ihr gleichzeitiges Engagement auf den regulierten Monopolmärkten verzerrt wird, etwa durch Quersubventionierung oder die Nutzung besonderer Vorteile aus dem Monopolgeschäft.

Die Kommunikation der Netzbetreiber gegenüber ihren Kundinnen und Kunden hat in den vergangenen Jahren an Relevanz gewonnen. Mit den teils signifikanten Preisanstiegen im Zuge der Energiekrise 2021/22 entstand ein erhöhter Informationsbedarf auf Seite der Konsumentinnen und Konsumenten, nicht zuletzt bei Gewerbebetrieben – dies auch im Zusammenhang mit einer Einordnung der weiteren Entwicklungen und allfälligen Handlungsmöglichkeiten wie etwa Investitionen in Energieeffizienz oder eigene, dezentrale Produktionsanlagen. Vermehrt wandten sich Konsumentinnen und Konsumenten direkt an die ElCom und verlangten eine Begründung für die Tarifänderung ihres Versorgers oder beschwerten sich über dessen mangelnde und unklare Informationen. Da es Sache der Netzbetreiber ist, ihre Kundinnen und Kunden adäquat zu informieren, erliess die ElCom 2024 eine Weisung 4/2024 zur Kommunikation von Tarifänderungen im Sinne eines Leitfadens mit Minimalanforderungen. Zusätzlich besteht auch eine Weisung über die Struktur und den Inhalt der Rechnungsstellung (Weisung 5/2025). Daneben wurde in den vergangenen Jahren auch das Thema der Entflechtung wichtiger. Vermehrt agieren EVU in neuen, wettbewerblichen Geschäftsfeldern und treten damit in Konkurrenz etwa mit Gewerbebetrieben bzw. Anbietern von Dienstleistungen. Für deren Schutz bzw. den Schutz des Wettbewerbs ist die Einhaltung von Entflechtungsvorgaben auch im Zusammenhang mit der Kommunikation von besonderer Bedeutung.

Das Fachsekretariat der ElCom (FS ElCom) nimmt bei der Eingabe der Kostenrechnungen der rund 580 Netzbetreiber jeweils standardisierte Compliance-Prüfungen vor, bei denen spezifische Aspekte im Zusammenhang mit den Kosteninformationen auf ihre Plausibilität hin geprüft werden. Im Zuge der 2025 eingereichten Kostenrechnungen nahm das FS ElCom eine ergänzende Compliance-Prüfung vor, mit Fokus auf Informationen bzw. die Kommunikation von Netzbetreibern gegenüber der Öffentlichkeit, sowie spezifisch gegenüber ihren Kundinnen und Kunden. Zu diesem Zweck wurde ergänzend eine Befragung bei sämtlichen Netzbetreibern vorgenommen. Konkret wurden folgende Aspekte adressiert: 1) Einhaltung von Entflechtungsvorgaben im Zusammenhang mit der Kommunikation; 2) Einhaltung von Anforderungen an die Kommunikation von Tarifänderungen gemäss Weisung 4/2024 sowie 3) Anforderungen an die transparente und vergleichbare Rechnungsstellung gemäss Weisung 5/2025.

Generell zeigt die Auswertung der Befragung, dass die Vorgaben zur Entflechtung grösstenteils eingehalten werden, ebenso erfolgt in den allermeisten Fällen die Rechnungsstellung transparent und vergleichbar gemäss den Vorgaben in der Weisung. Verbreitet ist aber eine nur beschränkt transparente Kommunikation der Tarife bzw. der Tarifanpassungen, welche für die Kundinnen und Kunden wenig verständlich ist – hier besteht bei vielen EVU im Sinne der Kundenorientierung Verbesserungsbedarf:

1) *Kommunikation und Entflechtung*. Bei der Entflechtung zeigt die Auswertung der Kommunikationskanäle bzw. der darüber transportierten Inhalte keine systematischen Verstösse gegen die Entflechtungsbestimmungen gemäss Artikel 10 StromVG. Dennoch

konnten bei einzelnen Netzbetreibern bzw. deren Kundenmagazinen Regelverletzungen festgestellt werden – dabei geht es beispielsweise um Werbung für wettbewerbliche Leistungen.

2) *Verständliche Kommunikation Tarifänderungen*: Die Auswertung der eingereichten Mitteilungen offenbart Nachholbedarf hinsichtlich der vollständigen und nachvollziehbaren Kommunikation von Preiserhöhungen und -senkungen. Lediglich rund 30 Prozent der eingereichten Mitteilungen zu Tarifänderungen genügen den Mindestanforderungen der geltenden Weisung vollumfänglich. Als wesentliche Defizite wurden unzureichende Begründungen der Tarifänderungen bzw. eine intransparente Benennung der Kostentreiber identifiziert, welche zu den Tarifanpassungen führten. Häufig war zudem die Information gegenüber den Kundinnen und Kunden wenig verständlich formuliert.

3) *Transparente Stromrechnung*: Die geforderten Mindestanforderungen für die Transparenz und Struktur bei der Rechnungsstellung wurden im überwiegenden Teil der eingereichten Rechnungsdokumente eingehalten. Im Rahmen der Erhebung wurden Abweichungen von Mindestanforderungen nur vereinzelt festgestellten. Diese Abweichungen betrafen hauptsächlich die Zuordnung einzelner Tarifpositionen zu den entsprechenden Bereichen sowie die nicht ausreichend transparente Darstellung einzelner Tarifkomponenten aufgrund einer zusammengefassten Ausweisung.

Die Befragung und die vorliegende Auswertung soll die Netzbetreiber für die Einhaltung von Entflechtungsvorgaben und Minimalanforderungen bei der Kommunikation von Tarifen bzw. Tarifänderungen sowie bei der transparenten Rechnungsstellung sensibilisieren. In besonders ausgeprägten Fällen einer Nichteinhaltung entsprechender Vorgaben wird die ElCom den betroffenen Netzbetreibern individuell Rückmeldung geben.

Die Einhaltung der Vorgaben wird durch die ElCom fortlaufend beobachtet. Die ElCom erwartet, dass die festgestellten Defizite behoben und die in den Weisungen festgelegten Mindestanforderungen eingehalten werden. Sollten die Vorgaben weiterhin nicht eingehalten werden, behält sich die ElCom vor, weitergehende aufsichtsrechtliche Massnahmen zu prüfen.

Zu Entflechtungsvorgaben plant die ElCom eine Mitteilung im Sinne einer Umsetzungshilfe zuhanden der Netzbetreiber zu publizieren. Ergänzend ist darauf hinzuweisen, dass das Bundesamt für Energie Verstösse gegen die Entflechtungsvorgaben verwaltungsstrafrechtlich ahndet (Art. 29 StromVG).

1 Ausgangslage

Die Netznutzungstarife sowie die Energietarife in der Grundversorgung basieren grundsätzlich auf den bei der Leistungserbringung anfallenden Kosten. Im Rahmen dieser kostenbasierten Regulierung sind die Netzbetreiber gemäss Artikel 11 StromVG verpflichtet, der ElCom eine Kostenrechnung vorzulegen. Das Fachsekretariat der ElCom (FS ElCom) führt bei den eingereichten Kostenrechnungen, neben anderen Kontrollen, auch systematische Compliance-Prüfungen bei einer Reihe von Angaben durch. Dazu gehören etwa Prüfungen hinsichtlich Einhaltung der korrekten Einrechnung der Kapitalverzinsung (WACC) im Bereich Netz und Grundversorgung, der Einhaltung des Schwellenwerts bei Verwaltungs- und Vertriebskosten (der sog. 75 bzw. 60-Franken-Regel) oder dem Umgang (Abbau, Übertrag) mit Deckungsdifferenzen. Bei Verstössen werden die entsprechenden Netzbetreiber angewiesen, Korrekturen vorzunehmen.

Nicht zuletzt vor dem Hintergrund vielfältiger Anfragen von Konsumentinnen und Konsumenten hat das FS ElCom im Zuge der 2025 eingereichten Kostenrechnungen eine Ergänzung dieser Compliance-Prüfungen vorgenommen. Der Fokus liegt dabei auf den Informationen und auch der Kommunikation von Netzbetreibern gegenüber der Öffentlichkeit bzw. ihren Kundinnen und Kunden. Konkret hat das FS ElCom folgende weitere Themenbereiche identifiziert, die in die Compliance-Prüfung aufgenommen wurden: die Einhaltung von a) den Vorgaben zur informatorischen und buchhalterischen Entflechtung nach Artikel 10 des Stromversorgungsgesetzes (StromVG), b) der Weisung 4/2024 «Kommunikation von Tarifänderungen» sowie c) der Weisung 5/2025 «Transparente und vergleichbare Rechnungsstellung». Die beiden Weisungen enthalten Mindestanforderungen, welche von den Netzbetreibern bei ihrer Kommunikation zu Tarifen und bei der Rechnungsstellung einzuhalten sind.

Zur Prüfung der Einhaltung der dargestellten Punkte hat das FS ElCom eine Befragung bei Verteilnetzbetreibern mit direkt angeschlossenen Endkunden (rund 560) durchgeführt. Die Durchführung der Umfrage erfolgte im Zeitraum vom 19. Dezember 2025 bis zum 13. Februar 2026, die Teilnahme war obligatorisch. Folgende Informationen wurden bei den Netzbetreibern erhoben:

1) *Kundenkommunikation und Entflechtung*: Zur Prüfung der Einhaltung von Entflechtungsvorgaben im Zusammenhang mit der Kundenkommunikation wurde ein Fragenbogen mit 11 Fragen erarbeitet. Ergänzend hierzu wurden die Netzbetreiber aufgefordert, dem FS ElCom ihre aktuellen Kundenmagazine zuzusenden. Anhand der Inhalte wurde geprüft, ob diese – entgegen den Entflechtungsvorgaben – für wettbewerbliche Aktivitäten (z.B. Telekommunikation, Verkauf von Elektrogeräten, Dienstleistungen zu E-Mobilität) genutzt werden.

2) *Verständliche Kommunikation von Tarifänderungen*: Die Netzbetreiber wurden aufgefordert, dem FS ElCom eine Kopie ihrer Kunden-Kommunikation hinsichtlich der Begründung von Tarifänderungen für das Jahr 2026 einzureichen. Der Inhalt der Informationsschreiben wurde dahingehend geprüft, ob die Mindestanforderungen zur Kommunikation gemäss Weisung 4/2024 eingehalten werden.

3) *Transparente Stromrechnung*: Die Netzbetreiber wurden zudem aufgefordert, dem FS ElCom in anonymisierter Form Stromrechnungen für die Jahre 2025 und 2026 einzureichen. Darauf basierend prüfte das FS ElCom, ob die Mindestanforderungen zur transparenten Rechnungsstellung gemäss Weisung 5/2025 eingehalten werden.

Bis zum Ablauf der gesetzten Frist haben fast 90% der angeschriebenen Netzbetreiber Antworten bzw. die nachgefragten Dokumente beim FS ElCom eingereicht. Bei rund 10% war eine schriftliche Erinnerung notwendig, wovon bei rund einem Drittel hiervon vor der Einleitung rechtlicher Schritte eine weitere individuelle Kontaktaufnahme erfolgte. Die verspäteten Rückmeldungen waren insbesondere auf von den Netzbetreibern falsch angegebene bzw. veraltete Kontaktdaten zurückzuführen. Teilweise lag es auch an einer unzureichenden Koordination innerhalb der Netzbetreiber sowie zwischen den Netzbetreibern und deren Dienstleistern. Bis Anfang Mai 2026 hatten schliesslich alle Netzbetreiber an

der Umfrage teilgenommen und dem FS ElCom die entsprechenden Angaben übermittelt. Allerdings wurden der Fragebogen und die geforderten Unterlagen nicht in allen Fällen vollständig eingereicht. Zur Begründung wurde unter anderem angeführt, dass keine Kundenmagazine versendet werden oder zum Zeitpunkt der Umfrage noch keine Beispielrechnungen für das Jahr 2026 verfügbar waren.

2 Kundenkommunikation und Entflechtung – Erkenntnisse aus der Umfrage bei den Netzbetreibern

2.1 Kommunikation und Entflechtung

Bei der Entflechtung geht es um die Trennung von Markt und Monopol, wenn ein Elektrizitätsversorgungsunternehmen (EVU) als Netzbetreiber auftritt und zugleich weitere, insbesondere wettbewerbliche Tätigkeiten ausübt. Die Entflechtung dient damit der Gewährleistung eines wettbewerbsorientierten Elektrizitätsmarktes und zugleich dem Schutz des Wettbewerbs in den anderen Märkten. Sind EVU auch in solchen Märkten tätig, dann soll durch Entflechtungsvorgaben sichergestellt werden, dass dort der Wettbewerb nicht durch ihr gleichzeitiges Engagement auf den regulierten Monopolmärkten verzerrt wird, etwa durch Quersubventionierung oder die Nutzung besonderer Vorteile aus dem Monopolgeschäft. Solche Verzerrungen würden insbesondere Dritte, sprich private Anbieter ohne Monopolaktivitäten (Netzbetrieb, Grundversorgung) im Wettbewerb benachteiligen. Die Entflechtungsvorgaben sind daher insbesondere ein Schutz für diese dritten Akteure.

Das Stromversorgungsgesetz (StromVG; SR 734,7) verlangt von den EVU in allgemeiner Form, die Unabhängigkeit des Netzbetriebs sicherzustellen. Konkret sind Quersubventionierungen zwischen dem Netzbetrieb und übrigen Tätigkeitsbereichen untersagt (Art. 10 Abs. 1 StromVG). Zudem müssen wirtschaftlich sensible Informationen, die aus dem Betrieb der Elektrizitätsnetze gewonnen werden, von den EVU unter Vorbehalt der gesetzlichen Offenlegungspflichten vertraulich behandelt werden und dürfen nicht für andere Tätigkeitsbereiche genutzt werden (Art. 10 Abs. 2 StromVG). Ausserdem haben EVU die Verteilnetzbereiche mindestens buchhalterisch von den übrigen Tätigkeitsbereichen zu entflechten (Art. 10 Abs. 3 und Art. 11 StromVG).

Für die Beurteilung der Einhaltung von Entflechtungsvorgaben im Zusammenhang mit der Kommunikation ist primär die informatorische Entflechtung von Bedeutung. Konkret darf ein integriertes EVU mit Netzbetrieb und beispielsweise Stromvertrieb am Markt oder Dienstleistungen gegenüber Haushalten, Gewerbe und Industrie (z.B. Telekomleistungen, Elektroinstallationen, Energieeffizienzberatung etc.) wirtschaftlich sensible Informationen aus dem Netzbetrieb oder der Grundversorgung nicht dazu verwenden, sich gegenüber unabhängigen Wettbewerbern einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Beispielsweise dürfen solche Informationen nicht dafür verwendet werden, Kunden im Markt anzusprechen, etwa mittels gezielter Werbeansprachen oder personalisierten Angeboten. Das heisst, ein EVU darf seine Informationsvorsprünge im Zusammenhang mit dem regulierten Geschäft – Netzbetrieb und Grundversorgung – nicht für wettbewerbliche Tätigkeiten des eigenen Unternehmens nutzbar machen.

2.2 Kommunikationsmittel mit den Kunden – Übersicht

Die Netzbetreiber wurden gefragt, welche Kommunikationsmittel sie mit ihren Netzkunden und Endverbrauchern in der Grundversorgung nutzen. Neben dem Kundenmagazin als Kommunikationsmittel wurde in der Umfrage auch nach weiteren bekannten und verwendeten Kommunikationsmitteln gefragt. Namentlich wurden folgende Möglichkeiten zur Auswahl gegeben: i) Kundenmagazin, ii) Rechnungsbeilage, iii) ähnliche Druckschriften, iv) Kundenportal und v) andere (z.B. Homepage, Gemeindeblatt, Amtsanzeiger, Gemeindeversammlung, Social Media).

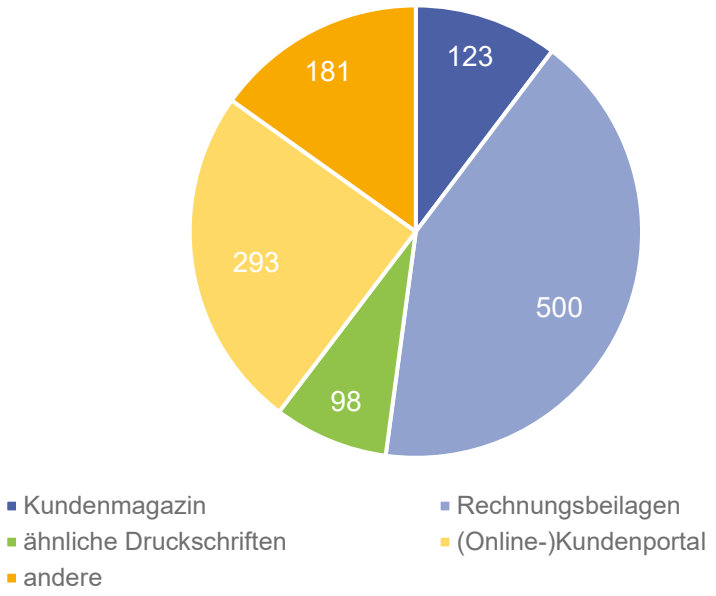

Abbildung 1: Häufigkeit der genannten Kommunikationsmittel

Die Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Häufigkeit der genannten Kommunikationsmittel, wobei Mehrfachnennungen möglich waren. Mit 500 Nennungen ist die Rechnungsbeilage die am häufigsten eingesetzte Kommunikationsart der Netzbetreiber gegenüber ihren Kunden, gefolgt von Kundenportalen[1] mit 293 Nennungen. Die Kundenmagazine und ähnliche Druckschriften (z. B. Anzeigen, Mitteilungsblätter oder Einladungen zur Gemeindeversammlung) werden dagegen vergleichsweise selten zur Kundenkommunikation eingesetzt (jeweils rund 100 Nennungen). Ein vergleichsweise hoher Anteil von VNB (181 Nennungen) kommuniziert via Newsletter, Homepage, Gemeinde, Generalversammlung oder über Social Media.

Um die Relevanz der eingesetzten Kommunikationsmittel zu verdeutlichen, wurden die Netzbetreiber auch gebeten, anzugeben, wie viele Kunden sie über welche Medien ungefähr erreichen (siehe Abbildung 2).

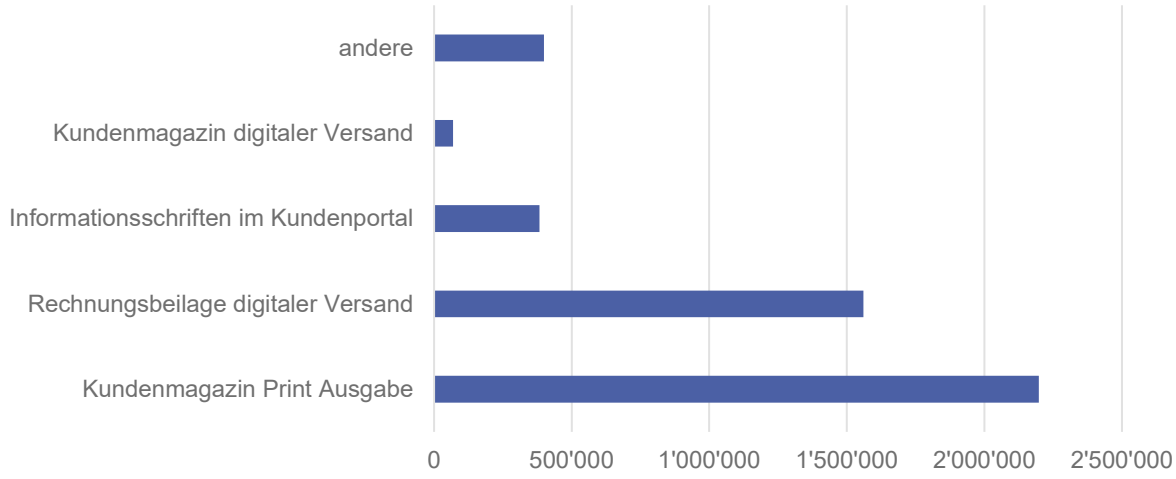

Abbildung 2 Anzahl informierte Kunden pro Medium (Mehrfachnennungen möglich)

[1] Unter einem Kundenportal wird in der Regel eine Online-Plattform verstanden, über die Kunden selbstständig auf ihre Verbrauchsdaten, Rechnungen, Verträge sowie weitere Services eines Unternehmens zugreifen können. Es dient als digitaler Selbstbedienungsbereich (Self-Service). Solche Kundenportale sind unter anderen auch im Bereich der Telekommunikation und bei Banken und Versicherungen verbreitet.

Wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird, erfolgt die Kommunikation überwiegend mittels gedruckter Medien. Die Nutzung digitaler Kanäle (E-Mail, Kundenportal) ist dagegen geringer ausgeprägt. Am häufigsten wird der Versand per Post als Versandart für die Kundenkommunikation genannt. Die Umfrageergebnisse lassen darauf schliessen, dass Netzbetreiber unabhängig von ihrer Grösse sowohl gedruckte als auch digitale Kommunikationsmittel einsetzen. Die Antworten der Netzbetreiber lassen jedoch auch den Schluss zu, dass die digitale Kundenkommunikation aktuell noch eine untergeordnete Rolle spielt. Aufgrund der hohen Anzahl von Kunden, die über die verschiedenen Kommunikationskanäle erreicht werden, ist davon auszugehen, dass die Netzbetreiber durch die Kombination von Print- und Digitalkanälen alle Endverbraucher in ihren Netzgebieten erreichen.

Ergänzend wurden die Netzbetreiber um Angaben zur Versandhäufigkeit über die verschiedenen Kanäle (Post, elektronische Zustellung oder Kundenportal) gebeten. Die Ergebnisse zeigen eine grosse Bandbreite bei der Häufigkeit des postalischen Versands:

- 244 Netzbetreiber gaben an, ihre Kunden ein- bis zweimal pro Jahr zu informieren.
- 181 Netzbetreiber gaben an, ihre Kunden vier- bis sechsmal pro Jahr zu informieren.
- 10 Netzbetreiber informieren ihre Kunden häufiger, beispielsweise zehn- bis zwölfmal pro Jahr.

Die Kommunikation per E-Mail bzw. über Kundenportale erfolgt in einer vergleichbaren Frequenz wie die postalische Zustellung.

Die Informationsschriften erfüllen für die Netzbetreiber unterschiedliche Funktionen:

- 470 Netzbetreiber geben an, die Endverbraucher gezielt über Produkte und Tarife informieren zu wollen.
- 249 Netzbetreiber geben an, die Endverbraucher beim Stromverbrauch sensibilisieren zu wollen.
- Fast ebenso wichtig (200 Nennungen) ist aber auch die Präsentation des Unternehmens.

Weitere genannte Verwendungszwecke umfassen unter anderem Informationen zur Stromkennzeichnung, zu Störungsmeldungen und zu weiteren Geschäftsfeldern des Unternehmens wie der Wärme-, Gas- und Wasserversorgung sowie der Telekommunikation.

2.3 Kundenmagazine als Kommunikationsmittel

Insgesamt geben rund zehn Prozent der Netzbetreiber an, dass sie ein Kundenmagazin als Kommunikationsmittel verwenden. Die Bandbreite der eingereichten Beispiele ist gross: Einige Netzbetreiber geben explizit an, Zeitschriften an ihre Kunden zu verteilen, andere legen ein Beiblatt in die Gemeindeanzeiger oder betrachten einen Beitrag in der Gemeindezeitung bzw. im Gemeindeanzeiger als Kundenmagazin. Die Kundenmagazine werden sowohl in Print- als auch in digitaler Form versandt. Die Auflagen gedruckter Kundenmagazine reichen von wenigen Dutzend bis zu 300’000 Exemplaren, während die Auflagen digitaler Versionen mit maximal 20’000 Exemplaren deutlich niedriger ausfallen.

Die eingereichten Kundenmagazine enthalten mehrheitlich folgende Themen: i) Informationen zu Netzausbauprojekten, ii) Förderung eines bewussten Stromverbrauchs, iii) Informationen zu neuen Tarifen, iv) Stromkennzeichnung und v) bei Mehrspartenbetrieben Informationen zu Tätigkeiten im Bereich der Stromerzeugung sowie in monopolnahen Bereichen wie Gas, Wasser und Fernwärme. In Gemeindeanzeigern bzw. -zeitungen werden zudem Informationen zum Gemeindeleben (z. B. Sport, Kultur, Informationen zu Generalversammlungen) publiziert.

In Kundenmagazinen finden sich jedoch vereinzelt auch Angebote der EVU aus den wettbewerblichen Bereichen. Insbesondere sind folgende Themenfelder aufgefallen:

- Werbung für Elektrogeräte wie Waschmaschinen, Föhne und Fernseher, die beim Netzbetreiber erworben werden können,
- Angebote für Telekommunikationsdienstleistungen (Internet- bzw. Mobile-Abonnemente),
- Dienstleistung in Bereichen von E-Mobilität, Photovoltaik und Wärmepumpen (Installation, Betrieb, Finanzierung),
- Dienstleistungen in Zusammenhang mit lokalen Energiegemeinschaften sowie Zusammenschlüssen zum Eigenverbrauch.

Die überwiegende Mehrheit der Netzbetreiber (rund 490) gab an, dass die Adressdaten für Informationsschriften aus dem Netzbetrieb bzw. der Grundversorgung stammen. Mehrfachnennungen waren möglich. Darüber hinaus teilten einige Netzbetreiber mit, dass sie Informationsschriften unadressiert an alle Einwohner der versorgten Gemeinden verteilen.

Die Kosten für die Kundeninformationen werden den Angaben der Netzbetreiber zufolge unterschiedlich zugeordnet:

- 200 Netzbetreiber (ca. 36%) geben an, die Kosten der Sparte Energie (Grundversorgung) zuzuweisen (Verwaltung- und Vertrieb, sowie Sonstige Kosten Energielieferung)
- 182 Netzbetreiber (ca. 33%) weisen die Kosten sowohl dem Netz wie der Energie zu
- 91 Netzbetreiber (ca. 16%) weisen die Kosten nur dem Netz zu
- 86 Netzbetreiber (ca. 15%) machen keine konkreten Angaben über die Kostenzuweisung

2.4 Kommunikation mit den Kunden über das Kundenportal

Gemäss Artikel 8*a*^{decies} Absatz 1 der Stromversorgungsverordnung (StromVV; SR 734.71) müssen bei Endverbrauchern, Erzeugungsanlagen und Speichern intelligente Messsysteme eingesetzt werden. Die gesetzlichen Mindestanforderungen sehen vor, dass jedes intelligente Messsystem über Schnittstellen verfügen muss, die es den Endverbrauchern, Erzeugern oder Speicherbetreibern ermöglicht, ihre eigenen Messdaten im Moment ihrer Erfassung und gegebenenfalls die Lastgangwerte von fünfzehn Minuten, in einem international üblichen Datenformat abzurufen. Der verpflichtende Datenzugang kann beispielsweise über ein Kundenportal umgesetzt werden. Bereits rund 300 Netzbetreiber haben ein solches Portal implementiert. Die übrigen Netzbetreiber haben angegeben, dass bei ihnen gegenwärtig noch kein Kundenportal verfügbar ist, beziehungsweise dessen Einführung derzeit vorbereitet oder umgesetzt wird.

In der Abbildung 3 werden Informationsziele dargestellt, die über das Kundenportal an Kunden geteilt werden.

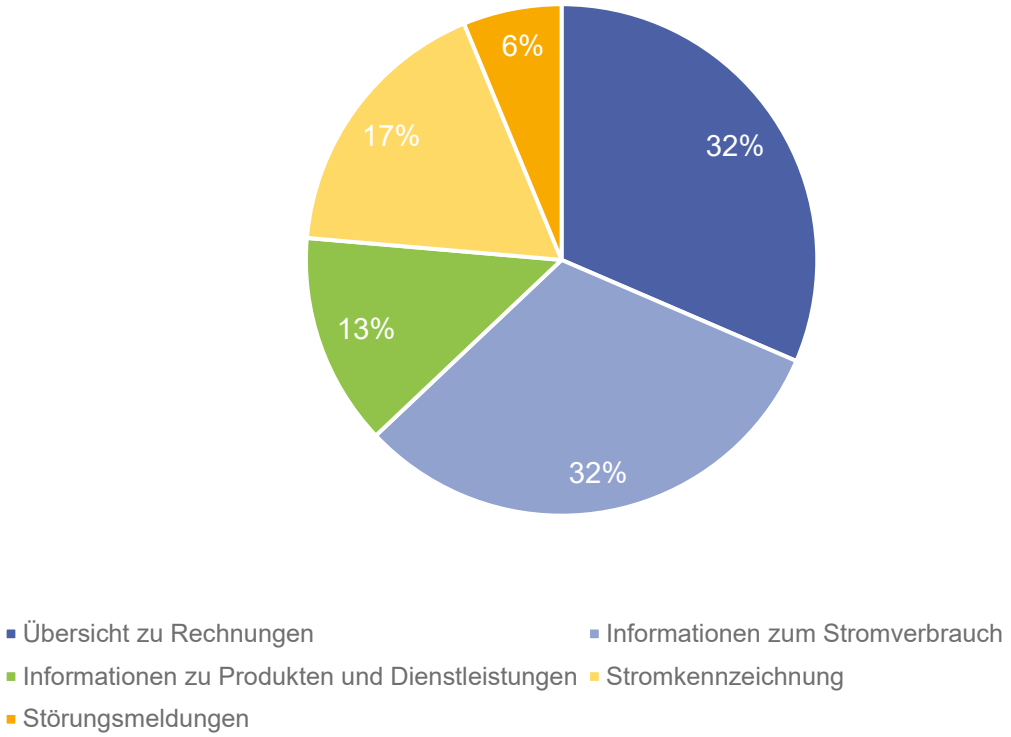

Abbildung 3 Ziele der Kommunikation via Kundenportal

Das Hauptziel der Netzbetreiber bei der Kommunikation mit den Endverbrauchern über das Kundenportal besteht laut den Angaben darin, einen Überblick über Rechnungen im Allgemeinen zu geben und weiterreichende Informationen zum Stromverbrauch bereitzustellen. Weitere Aspekte sind die Stromkennzeichnung, Informationen zu Stromprodukten und die Option, Störungen zu melden.

2.5 Fazit Einhaltung von Entflechtungsvorgaben

Generell zeigt die Auswertung der Kommunikationskanäle bzw. der darüber transportierten Inhalte keine systematischen Verstösse gegen die Entflechtungsbestimmungen gemäss Artikel 10 StromVG. Dennoch konnten im Falle der Kundenmagazine bei einzelnen Netzbetreibern Regelverletzungen festgestellt werden. Obwohl die Adressen für den Versand der Kundenmagazine aus dem Netzbetrieb bzw. der Grundversorgung stammen und die Finanzierung über den Monopolbereich erfolgt, enthielten die Kundenmagazine in Einzelfällen Inhalte, die gegen die Entflechtungsvorgaben verstiessen. Die entsprechenden Beispiele wurden im Kapitel 2.3 dargestellt – dabei geht es etwa um Werbung für Elektrogeräte, Telekommunikationsdienstleistungen oder andere wettbewerbliche Dienstleistungen.

Kundenmagazine oder sonstige Informationsschriften, welche ausschliesslich auf der Grundlage der Kontaktadressen aus dem Netzbetrieb oder der Grundversorgung zugestellt werden und die (ausschliesslich) über Monopolbereiche finanziert werden, dürfen aus Gründen der Entflechtung keine Inserate oder Angebote für wettbewerbliche Produkte und Dienstleistungen enthalten. Werden Kundenmagazine an alle Adressen im Netzgebiet verschickt, ohne auf die Kontaktadressen aus dem Netzbetrieb oder der Grundversorgung zuzugreifen – indem die Adresslisten beispielsweise käuflich erworben wurden –, und enthalten die Magazine Informationen, die nicht direkt mit dem Netzbetrieb bzw. der Grundversorgung zusammenhängen (beispielsweise Informationen zu Wärme- und Gasnetzen, Telekommunikation oder zum Gemeindeleben), dürfen die Kosten für die Kundenmagazine nur anteilig auf die Elektrizitätsnetze bzw. die Grundversorgung umgelegt werden.

Das FS ElCom nimmt mit jenen Netzbetreibern Kontakt auf, welche die Entflechtungsvorgaben nicht eingehalten haben. Ergänzend plant die ElCom im Sinne einer Sensibilisierung und eines Leitfadens eine Mitteilung zu Fragen der Entflechtung und der Umsetzung in der Praxis zu publizieren.

3 Kommunikation zu Tarifänderungen (Weisung 4/2024)

3.1 Mindestanforderung für Mitteilungen zu Tarifänderungen

Im freien Markt können Kundinnen und Kunden auf Preisveränderungen mit einem Anbieterwechsel reagieren. In (regulierten) Monopolen wie dem Stromnetz und der Grundversorgung ist das nicht möglich. Gerade weil Kundinnen und Kunden Tarifveränderungen ihres Anbieters akzeptieren müssen, haben sie umgekehrt ein Anrecht auf transparente Informationen. Gemäss Artikel 4*e* StromVV sind Netzbetreiber gegenüber Endverbrauchern in der Grundversorgung verpflichtet, Erhöhungen oder Senkungen der Tarife zu begründen (Abs. 1). Aus der Begründung muss ersichtlich sein, welche Kostenveränderungen zur jeweiligen Tariferhöhung oder -senkung führen. Die Netzbetreiber müssen der ElCom Erhöhungen der Tarife jeweils per 31. August mit der den Endverbrauchern mitgeteilten Begründung melden (Abs. 2). Die direkte Mitteilung an die Endverbraucher muss gemäss der Weisung 4/2024 jeweils bis spätestens 30. November erfolgen.

Aufgrund zahlreicher Anfragen von Kundinnen und Kunden der Netzbetreiber bei der ElCom nach einer Begründung für die Tarifänderung ihres Versorgers sowie Reklamationen über nicht-nachvollziehbare Angaben zu den Tarifänderungen hat die ElCom 2024 eine Weisung zu diesem Thema erlassen. In der Weisung 4/2024 hat die ElCom die Minimalanforderungen für Mitteilungen zu Tarifänderungen (Senkungen und Erhöhungen) festgelegt. Diese reichen von Titel und Mindestinhalt der Mitteilung (u. a. Begründungen zu Kosten- und Tarifänderungen) bis hin zum Zeitpunkt der Kommunikation. Diese Vorgaben sollen sicherstellen, dass alle Endverbraucher, unabhängig von ihrem Netzbetreiber, das Minimum an Informationen zu ihrer Stromrechnung und den Veränderungen der Tarife und Kosten erhalten. Die Weisung 4/2024 gilt erstmals für die Publikation der Tarife 2026.

In einem regulierten Monopolbereich ohne Wechselmöglichkeit haben Kunden ein berechtigtes Interesse daran, die Gründe für Tarifänderungen nachvollziehen zu können und nicht nur über deren Vollzug informiert zu werden. Neben der Mitteilung der absoluten Tarifänderung ist daher auch eine sachliche, verständliche und nachvollziehbare Begründung wichtig. Die Kunden sollen erkennen können, welche Tarifbestandteile sich aus welchen Gründen verändern, beispielsweise aufgrund gestiegener oder gesunkener Energiebeschaffungskosten, Veränderungen bei den Produktionskosten von Kraftwerken, Entwicklungen bei den Netzinvestitionen oder anderer Einflussfaktoren. Eine transparente und nachvollziehbare Information ist zudem ein wesentlicher Bestandteil eines kundenorientierten Services und trägt zur Akzeptanz sowie zum Vertrauen in die Tarifgestaltung bei.

3.2 Auswertung der Mitteilungen zu Tarifänderungen

Die Auswertung der von den Netzbetreibern eingereichten Mitteilungen zu den Tarifänderungen hat gezeigt, dass lediglich rund 30% sämtliche Minimalanforderungen der Weisung 4/2024 erfüllen. Bei vielen Netzbetreibern sind in einzelnen Bereichen noch Anpassungen erforderlich, um die Anforderungen vollständig zu erfüllen. Die Abbildung 4 gibt eine detaillierte Übersicht über die Erfüllung der einzelnen Mindestanforderungen bei den Tarifänderungsmitteilungen.

Abbildung 4 Übersicht über die Erfüllung der einzelnen Mindestanforderungen bei Mitteilungen zu Tarifänderungen auf Basis von rund 400 eingereichten Unterlagen

Die folgende Tabelle 1 stellt die wesentlichen Abweichungen zu den einzelnen Mindestanforderungen dar.

Minimalanforderungen gemäss 4/2024 Weisung	**Festgestellte Abweichungen von den Vorgaben**
• *Die Mitteilung an die Endverbraucher muss direkt bis zum 30. November erfolgen. Allgemeine Bekanntmachungen – insbesondere durch eine blosse Publikation auf einer Webseite oder auch eine Pressemitteilung – genügen den Anforderungen nicht, sind aber als allfällige zusätzliche Kommunikationsmittel zu begrüssen.*	Mehrere Netzbetreiber gaben an, dass sie ihre Mitteilungen nicht direkt an die Endverbraucher versendet haben. Informationen werden stattdessen punktuell auf der eigenen Webseite veröffentlicht oder auf Gemeinde- und Genossenschaftsversammlungen kommuniziert. Mitteilungen, die ausschliesslich über Medienmitteilungen, Publikation auf der Homepage oder einen QR-Code auf der Rechnung erfolgen, genügen den Anforderungen nicht. Auch die Information der Endverbraucher im Rahmen einer Gemeindeversammlung entspricht nicht den Mindestanforderungen der Weisung. Tarifänderungen sind in einer leicht zugänglichen Form mitzuteilen, ohne dass beispielsweise die Nutzung eines Smartphones vorausgesetzt wird. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, dafür zu sorgen, dass die Mitteilung innerhalb der Frist unter Einhaltung der Mindestanforderungen der Weisung direkt an die Endverbraucher erfolgt.**

	Hinweis: Die blosse Bereitstellung eines Tarifblatts oder einer Medienmitteilung ersetzt keine Mitteilung zu Tarifänderungen.
• *Im Titel der Mitteilung soll klar ersichtlich sein, dass mit dieser die Tarifänderung erläutert wird. («Mitteilung zu Tarifänderungen im Jahr <Jahr> »)*	Die für die Mitteilung verwendeten Titel machen häufig inhaltliche Angaben, angelehnt an Medienmitteilungen oder für Marketingzwecke. Titel, wie «Die Energiepreise sinken», «EVU investiert in die Energiezukunft – sinkende Energiepreise, mehr Erneuerbare», «EVU hält Stromtarife stabil» sind nicht weisungskonform. Das gilt auch für Titel wie «Neuerungen per 01.01.2026» oder «Mitteilungen des Gemeinderats», da sie keinen Hinweis darauf geben, dass hiermit die Tarifänderungen begründet werden. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, den Titel der Mitteilung stets als «Mitteilung zu Tarifänderungen im Jahr <Jahr> » zu benennen.**
• *Die Mitteilung muss die Änderung in Prozent gegenüber dem Vorjahr der gesamten (d.h. in alle Tarife) eintarifierten Kosten jeweils für die Tarifbestandteile Netz, Messung und Energielieferung enthalten.*	Die meisten Netzbetreiber haben für die eintarifierten Kosten der Bereiche Netz, Messung und Energielieferung keine prozentualen Veränderungen gegenüber dem Vorjahr ausgewiesen. Stattdessen wurden die Kostenentwicklungen überwiegend qualitativ erläutert. Die alleinige Bezugnahme auf veränderte Beschaffungskosten am Markt, die Einpreisung von Deckungsdifferenzen, Veränderungen der Absatzmenge oder einen neuen Kapitalzinssatz (WACC) im Netz genügt den Anforderungen der Weisung nicht, wenn die Veränderungen nicht prozentual quantifiziert werden. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, die Angaben zu Kostenveränderungen jeweils für Tarifbestandteile Netz, Messung und Energielieferung separat in Prozent anzugeben. Beispiele:** • **Die Kosten der Netznutzung sinken / steigen um XX%. Gründe dafür sind folgende: …** • **Die Kosten für das Messwesen sinken / steigen um XX%. Gründe dafür sind folgende: …** • **Die Kosten für die Energielieferung sinken / steigen um XX%. Gründe dafür sind folgende: …** *Hinweis: Die Auswirkungen der Änderungen im Messwesen müssen separat ausgewiesen werden. Eine Zuordnung der Messkosten zu den Netzkosten ist nicht zulässig.*
• *In der Mitteilung sind Angaben zu den wesentlichen Kostenveränderungen jeweils für die Tarifbestandteile Netz, Messung und Energielieferung zu*	Die abgegebenen Erklärungen zu den Kostenveränderungen variieren stark von Netzbetreiber zu Netzbetreiber.

machen, damit die Endverbraucher die Tarifanpassung auch in der Höhe nachvollziehen können.	Am unteren Ende der Skala wird vollständig auf Erläuterungen verzichtet, ohne dass dies begründet wird oder mit der Begründung, die Erläuterungen seien für die Endverbraucher zu kompliziert. Häufig werden nur extern verursachte Kostenveränderungen ausgewiesen (z.B. Kosten für das Vorliegernetz, allgemeine Systemdienstleistungen der Swissgrid, Änderung des WACC), während unternehmensinterne Ursachen (mehr Personal) und Einflussfaktoren nicht näher dargelegt werden. Dem stehen Mitteilungen einzelner Netzbetreiber gegenüber, die eine umfassende und detaillierte Begründung enthalten und somit den Anforderungen der Weisung vollumfänglich entsprechen. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, die Ursachen von Kostenveränderungen klar, sachlich und verständlich auszuweisen. Massgebend sind dabei die den Tarifen zugrunde liegenden Kosten (nicht die daraus resultierende Tarifanpassung). Hierdurch wird eine transparente Darstellung der Kostenentwicklung gegenüber den Kunden gewährleistet.** *Hinweis: In den Mitteilungen zu Tarifänderungen haben einzelne Netzbetreiber angegeben, dass die Tarife von der ElCom genehmigt worden seien. Diese Aussage ist nicht zutreffend. Auch die Aussage, dass die Tarife der ElCom zur Prüfung eingereicht werden, trifft nicht zu. Solche Hinweise sind strikt zu unterlassen weil sie falsch sind.*
• *In der Mitteilung sind für die Tarifbestandteile des am häufigsten vorkommenden Tarifs im Netzgebiet sowie des am häufigsten zur Anwendung kommenden Gewerbetarifs ausserhalb der Basiskundengruppe die Tarifänderungen in Prozent anzugeben. Ausschlaggebend für das Attribut «Häufigkeit» ist die Anzahl der Endverbraucher.*	Mehrere Netzbetreiber haben für die Darstellung der Tarifänderungen auf standardisierte Verbrauchsprofile (H4 und C3) der ElCom zurückgegriffen. Dies entspricht nicht den Vorgaben der Weisung. Nötig und für die Verbraucher transparent ist die Ausweisung der prozentualen Tarifänderung der im Versorgungsgebiet tatsächlich am häufigsten angewendeten Tarife: • den Tarif mit der höchsten Anzahl Endverbraucher (in der Regel der Standardtarif der Basiskundengruppe); • den am häufigsten angewendeten Gewerbetarif ausserhalb der Basiskundengruppe. Massgebend sind somit die typischen Tarife des jeweiligen Versorgungsgebiets und nicht die standardisierten Verbrauchsprofile der ElCom. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, für die Tarifänderung in Prozent die am häufigsten vorkommende Tarife des eigenen Versorgungsgebiets zu verwenden. Ein Verweis auf das Tarifblatt genügt den Anforderungen der Weisung nicht.**
• *Da viele Gewerbebetriebe in der Grundversorgung sind, ist auch die prozentuale Tarifänderung für den am häufigsten*	Die Angabe des häufigsten Tarifs alleine erfüllt die Anforderungen der Weisung nicht. Einige Netzbetreiber haben den Gewerbetarif in der Mitteilung zu den

vorkommenden Gewerbetarif anzugeben.	Tarifänderungen 2026 nicht aufgeführt, was nicht den Vorgaben der Weisung entspricht. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, die Tarifänderungen in Prozent sowohl für den am häufigsten vorkommenden Tarif als auch für den am häufigsten angewendeten Gewerbetarif in ihrem Versorgungsgebiet anzugeben. Ein Verweis auf das Tarifblatt genügt den Anforderungen der Weisung nicht.**
• *Es ist eine Aufschlüsselung nach Tarifkomponenten (Grund-, Leistungs- und Arbeitskomponenten) für jeweils E, NN und Abgaben & Leistungen) vorzunehmen.*	Die meisten Netzbetreiber haben die Vorgaben der Weisung zur Aufschlüsselung nach Tarifkomponenten erfüllt. Bei einzelnen Netzbetreibern erfolgte die Darstellung ausschliesslich in Textform. Dadurch werden Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit für die Endverbraucher eingeschränkt. Es wird daher empfohlen, die Tarifkomponenten künftig in einer tabellarischen Übersicht auszuweisen. Bei der Prüfung der eingereichten Mitteilungen zu Tarifänderungen hat sich auch gezeigt, dass verschiedene Netzbetreiber die Tarifänderungen nicht nach den einzelnen Tarifkomponenten aufgeschlüsselt haben. Dies entspricht nicht den Vorgaben der Weisung und schränkt die Transparenz gegenüber den Endverbrauchern ein. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, die Aufschlüsselung nach Tarifkomponenten gemäss der Weisung vorzunehmen. Ein Verweis auf das Tarifblatt genügt den Anforderungen der Weisung nicht.** *Hinweis: Der Messtarif ist kein Bestandteil der Netznutzung. Tarifänderungen beim Messtarif müssen separat ausgewiesen werden.*
• *Es ist ein Hinweis anzubringen, wo die Tarife abgerufen werden können.*	Fast alle Netzbetreiber haben einen Hinweis gemacht, wo die Tarifblätter abgerufen werden können. Nur sehr wenige haben diesen Hinweis nicht angebracht. In einzelnen Fällen wird für die Vorjahresvergleiche die Strompreiswebseite der ElCom angegeben. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, direkte Verlinkungen zu den Tarifblättern bereitzustellen. Verweise ausschliesslich auf die Unternehmens- oder Gemeindeseite sowie auf die Strompreiswebseite der ElCom als Quelle für die Tarifblätter sind zu vermeiden.**

Tabelle 1 Wesentliche Abweichungen von den Minimalanforderungen gemäss der Weisung 4/2024

Aus Sicht der Kundinnen und Kunden ist nicht zuletzt die Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit von Tarifänderungen wichtig. Die Herausforderung für die Netzbetreiber besteht darin, die wesentlichen

Treiber von Kosten- und damit die Tarifänderungen so darzustellen, dass sie gleichzeitig präzise und allgemein verständlich sind. Die Befragung illustriert, dass das in vielen Fällen nicht oder nicht hinreichend gelingt. So fehlt in zahlreichen Mitteilungen eine transparente Aufschlüsselung der Kostenentwicklungen jeweils für Netz, Messung und Energielieferung vollständig. Statt die zugrunde liegenden Kostenentwicklungen offenzulegen, beschränken sich die Betreiber meist auf die reine Nennung von Tarifanpassungen. Ursachen werden vielfach lediglich qualitativ und ohne quantitative Ausweisungen der tatsächlichen finanziellen Auswirkungen beschrieben. Die häufige Verwendung komplexer Fachbegriffe erschwert die Verständlichkeit für die Endverbraucher zusätzlich. Konkrete Fallbeispiele zur Veranschaulichung (Tabelle 2):

Fallbeispiele	
Begründungen zu Netzkosten	**Begründungen zur Energielieferung (Grundversorgung)**
• Netzkosten steigen insbesondere wegen der gesetzlich vorgegebenen Installation von Smart Metern. Anmerkung: Messkosten sind seit 2026 aus den Netzkosten ausgegliedert. Die angeführte Begründung ist daher sachlich falsch.	• Kunden in der Grundversorgung profitieren davon, dass die bisherige sogenannte Durchschnittspreismethode abgeschafft wurde. Neu erfolgt die Strombeschaffung für die Kundinnen und Kunden in der Grundversorgung und für freie Marktkunden getrennt. Anmerkung: Die Begründung ist unzutreffend und vermittelt einen falschen Eindruck.
• Die erhöhten Anforderungen an das Verteilnetz machen dessen Betrieb und Unterhalt teurer. Anmerkung: Die Begründung stiftet keinen Kundennutzen. Die Kunden wissen nicht um welche Anforderungen es sich handeln könnte.	• Neue Gesetzgebung mit u.a. der Aufhebung der Durchschnittspreismethode führt zu einer Erhöhung von Energietarifen. Anmerkung: Die Begründung ist für Kunden nicht nachvollziehbar und enthält unverständliche regulatorische Fachbegriffe, ohne konkrete Auswirkung zu erklären und zu quantifizieren.
• Abnehmende Absatzmenge in Folge von Eigenverbrauch wird vereinzelt als Kostentreiber genannt. Anmerkung: Sinkende Strombezüge aus dem Verteilnetz können sich auf die Tarifhöhe auswirken, bewirkt aber kaum eine Änderung an den tatsächlichen Netzkosten.	• Decken die Kosten jeweils die Einnahmen im Vorjahr nicht, verrechnet der Netzbetreiber einen Teil der Unterdeckung. Anmerkung: Die Aussage bleibt allgemein und stellt keinen konkreten Zusammenhang mit der Kostenveränderung her.
• Die Investitionen in das Elektrizitätsnetze sind erforderlich, um den Umbau des Energiesystems zu unterstützen und die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Anmerkung: Die Formulierung ist allgemein gehalten und bietet Kunden keine konkreten Anhaltspunkte.	• Steigende Kosten für die Ausgleichsenergie durch starken Ausbau von Photovoltaikanlagen Anmerkung: Die Begründung erläutert nicht, weshalb sich der Zubau von Photovoltaikanlagen auf die Kosten für die Energielieferung der grundversorgten Kunden auswirkt.

Tabelle 2 Einzelne Fallbeispiele mit wenig verständlichen und schwer nachvollziehbaren Begründungen für Tarifänderungen

Die meisten Netzbetreiber haben ihre Endverbraucher in einem separaten Informationsschreiben über die Tarifänderungen informiert. Einige Netzbetreiber informieren ihre Kunden hingegen in einer Gemeindezeitung bzw. im Anzeigeblatt. Grundsätzlich ist die Information über solche Informationsschriften möglich. Aber auch dabei haben die Netzbetreiber die Mindestanforderungen der Weisung 4/2024 einzuhalten. Auch ist dabei auf Entflechtungsvorgaben zu achten – so wäre es nicht zulässig, dass dann die gesamten Kosten für die Erstellung einer Gemeindezeitung bzw. das Anzeigeblatt dem Netz oder der Grundversorgung zugerechnet werden.

3.3 Fazit zu Mitteilungen zu Tarifänderungen

Die Weisung 4/2024 «Kommunikation von Tarifänderungen» gilt erstmals für die Publikation der Tarife 2026. Folglich mussten Mitteilungen zu Tarifänderungen für das Tarifjahr 2026 den Mindestanforderungen der Weisung entsprechen. Die Auswertung der eingereichten Mitteilungen offenbart wesentlichen Nachholbedarf betreffend eine vollständige und nachvollziehbare Kommunikation von Tariferhöhungen und -senkungen. Dies zeigt sich primär darin, dass lediglich rund 30 Prozent der eingereichten Mitteilungen zu Tarifänderungen den Mindestanforderungen der geltenden Weisung vollumfänglich genügten. Als wesentliche Defizite wurden dabei unzureichende Begründungen sowie intransparente Benennungen der Kostentreiber identifiziert, welche zu den Tarifanpassungen führten. Zudem verfehlte die formale Ausgestaltung in vielen Fällen das Transparenzgebot, da die Aufbereitung nicht den Kriterien einer einfachen und verständlichen Adressateninformation entsprach.

Das FS ElCom weist die Netzbetreiber darauf hin, dass die in der Weisung festgelegten Mindestanforderungen an Mitteilungen zu Tarifänderungen vollständig umgesetzt werden müssen, um eine transparente und nachvollziehbare Information der Endverbraucher in einem Monopolbereich zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang wird auf die in Tabelle 1 aufgeführten Abweichungen von den Mindestanforderungen hingewiesen, die künftig zu vermeiden sind.

4 Rechnungsgestaltung 2025

4.1 Mindestanforderung für eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung

Wie bei der Mitteilung zu den Tarifänderungen gilt auch bei der Rechnungsstellung, dass die Netzbetreiber in ihrer Rolle als Monopolisten eine besondere Verantwortung hinsichtlich Transparenz und Nachvollziehbarkeit gegenüber ihren Kundinnen und Kunden haben. Die Netzbetreiber sind verpflichtet, ihre Elektrizitätstarife aufgeschlüsselt nach Netznutzung, Energielieferung sowie Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen zu veröffentlichen (Art. 6 Abs. 3 StromVG). Die Rechnungen, die den Endverbrauchern gestellt werden, müssen transparent und vergleichbar sein. In der Rechnung an die Endverbraucher sind die in Artikel 12 Absatz 2 StromVG aufgelisteten Positionen gesondert auszuweisen. Ausserdem ist die Bezeichnung des Messpunktes anzugeben.

Die ElCom regelt die Anforderungen an eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung mittels Weisung. Die erste Weisung wurde im Jahr 2009 erlassen und seither verschiedentlich revidiert. Die letzte Revision erfolgte im Jahr 2025 mit der Weisung 5/2025. Die Weisung 5/2025 «Transparente und vergleichbare Rechnungsstellung» bietet den Netzbetreibern eine wesentliche Orientierung bezüglich der obligatorischen Rechnungselemente (siehe Tabelle 3). Insbesondere die dort aufgeführte Struktur dient als Prüfgrundlage, um die Vollständigkeit und Konformität der Rechnungsstellung sicherzustellen.

A.	**Netznutzung** (1) **(inkl. Systemdienstleistungen)**		**Total CHF**
	Name des Tarifs / Standardtarif oder Wahltarif Grundtarif Netznutzung (falls vorhanden)	in CHF/Monat	Total CHF
		in CHF/kW (3)	Total CHF
	Monatlicher Leistungstarif (2) Netznutzung (falls vorhanden)	in Rp./kWh	Total CHF
	Arbeitstarif Netznutzung (4)		
B.	**Messtarif pro Messpunkt** (5)	**in CHF/Monat**	**Total CHF**
C.	**Energielieferung**		**Total CHF**
	Grundtarif Energie (falls vorhanden)	in CHF/Monat	Total CHF
	Arbeitstarif Energie (6)	in Rp./kWh	Total CHF
D.	**Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen**	Einheit gemäss komm./kt. gesetzlicher Grundlage	**Total CHF**
E.	**Netzzuschlag nach Artikel 35 EnG**	in Rp./kWh	**Total CHF**
F.	**Kosten der Stromreserve** (7) **nach Artikel 8*b* StromVG**	in Rp./kWh	**Total CHF**
G.	**Tarifzuschlag für solidarisierte Kosten über das Übertragungsnetz** (8)	in Rp./kWh	**Total CHF**
H.	**Rückerstattung (falls vorhanden)** (9)	Rp./kWh	**Total CHF**
I.	**Bezeichnung des Messpunktes**		**in Zahlen**
(z.B. CHXXXXX012345000000000000000XXXXX) (10)			

Tabelle 3 Minimalanforderungen an eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung (Auszug aus Weisung 5/2025, für Details bitte die Weisung konsultieren)

4.2 Auswertung der Stromrechnungen 2025

Die Auswertung der für das Jahr 2025 eingereichten Rechnungen wird in Tabelle 4 dargestellt. Es zeigt sich, dass die Anforderungen mehrheitlich erfüllt werden. Fast 85% der Netzbetreiber erfüllen sämtliche Anforderungen. Bei den restlichen Netzbetreibern besteht hinsichtlich einzelner Anforderungen noch Verbesserungspotenzial.

Minimalanforderungen gemäss Weisung 5/2025	**Festgestellte Abweichungen von den Vorgaben**
• *Netznutzung (inkl. Systemdienstleistungen)*	Die häufigste Abweichung von den Vorgaben der Weisung betrifft den Ausweis der allgemeinen Systemdienstleistungen. Diese wurden entgegen der vorgesehenen Darstellung verschiedentlich bei den Abgaben aufgeführt.
• *Energielieferung*	Es wurden keine Abweichungen festgestellt.
• *Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen*	Vereinzelt werden Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen bei der Netznutzung oder der Energielieferung und nicht als gesonderte Position ausgewiesen.
• *Netzzuschlag nach Artikel 35 EnG*	Im Allgemeinen wurde der Netzzuschlag korrekt ausgewiesen. Einzelne Netzbetreiber wiesen den Netzzuschlag gemeinsam mit weiteren Tarifelementen, beispielsweise Abgaben, aus, sodass dessen eigenständige Position für die Endverbraucher nicht mehr ersichtlich ist.
• *Kosten der Stromreserve nach Artikel 8b StromVG*	In Einzelfällen wurden die Kosten der Stromreserve nicht separat, sondern gemeinsam mit den allgemeinen Systemdienstleistungen ausgewiesen. Dadurch war deren eigenständige Position für die Endverbraucher nicht ersichtlich.
• *Bezeichnung des Messpunktes*	Die Messpunktbezeichnung fehlte vereinzelt.

Tabelle 4 Festgestellte Abweichungen für die Stromrechnungen 2025 bezüglich der Weisung 5/2025 zur transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung

Neben den in Tabelle 4 analysierten Aspekten ist bei der Prüfung der Transparenz und Vergleichbarkeit der Rechnung aufgefallen, dass einzelne Querverbundunternehmen auf bzw. zusammen mit den Stromrechnungen auch Entgelte für Leistungen anderer Bereiche aufführten, so z.B. Entsorgungsgebühren, Wasser, Abwasser, Fernwärme aber auch «Fiber to Home». Die bei Querverbundunternehmen verbreitete Praxis, die Kosten der verschiedenen Infrastruktursektoren in derselben Rechnung zu fakturieren, erscheint im Lichte von Sinn und Zweck der Entflechtungsvorgaben zulässig, soweit davon ausschliesslich Leistungen aus Monopolbereichen berührt sind. Leistungen wie «Fiber to Home» oder vergleichbare Angebote fallen in den Wettbewerbsbereich und dürfen daher nicht auf derselben Rechnung wie Leistungen aus den Monopolbereichen fakturiert werden.

4.3 Fazit zur Rechnungsstellung 2025

Das Prüfergebnis hinsichtlich der Umsetzung der Weisung 5/2025 für die Rechnungen 2025 fällt weitgehend positiv aus, da die geforderten Mindestanforderungen im überwiegenden Teil der eingereichten Rechnungsdokumente eingehalten wurden. Die im Rahmen der Erhebung festgestellten Abweichungen von den Mindestanforderungen traten nur vereinzelt auf. Die festgestellten

Abweichungen betrafen hauptsächlich die Zuordnung einzelner Tarifpositionen zu den entsprechenden Bereichen sowie die nicht ausreichend transparente Darstellung einzelner Tarifkomponenten aufgrund einer zusammengefassten Ausweisung.

Dass Querverbundunternehmen vereinzelt auch weitere Leistungen wie Entsorgungsgebühren, Wasser, Abwasser in Rechnung stellen, ist nur dann als unkritisch zu beurteilen, falls es sich um Leistungen aus Monopolbereichen handelt, so dass damit keine Wettbewerbsverzerrungen einhergehen. Die gleichzeitige Fakturierung von Marktleistungen wie Telekomdienste, Betrieb von Elektroladestationen, Contracting von Photovoltaikanlagen verstösst dagegen gegen Entflechtungsvorgaben.

5 Rechnungsgestaltung 2026

5.1 Mindestanforderung für eine transparente und vergleichbare Rechnungsstellung

Die Anforderungen an die Rechnungsstellung für das Tarifjahr 2026 entsprechen grundsätzlich denjenigen des Tarifjahres 2025. Zusätzlich sind ab 2026 die Messtarife sowie die sogenannten solidarisierten Kosten[2] als separate Positionen auszuweisen. Für die Mindestanforderungen wird auf Kapitel 4.1 verwiesen.

5.2 Auswertung der Stromrechnungen 2026

Der Erhebungszeitpunkt mit Frist Mitte Februar 2026 führte dazu, dass nur wenige Netzbetreiber bereits Teil- oder Beispielrechnungen für das Tarifjahr 2026 einreichen konnten. Die Ergebnisse sind deshalb nur eingeschränkt aussagekräftig und können nicht auf die Gesamtheit der Netzbetreiber übertragen werden.

Minimalanforderungen gemäss Weisung 5/2025	**Festgestellte Abweichungen von den Vorgaben**
• *Netznutzung (inkl. Systemdienstleistungen)*	Auch in den Rechnungen 2026 betraf die häufigste Abweichung von den Vorgaben der Weisung die Ausweisung der allgemeinen Systemdienstleistungen. Diese wurden entgegen der vorgesehenen Darstellung regelmässig bei den Abgaben aufgeführt und nicht bei der Netznutzung. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, zur Gewährleistung einer transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung die Position für die Systemdienstleistungen einheitlich im Bereich «Netznutzung» und nicht im Bereich «Abgaben» auszuweisen.**
• *Messtarif pro Messpunkt*	Bei mehreren Netzbetreibern erfolgt die Ausweisung des Messtarifs im Bereich «Netznutzung», obwohl die Vorgaben eine separate Ausweisung verlangen. Ab dem Tarifjahr 2026 sind die Netzbetreiber verpflichtet, verursachergerechte Messtarife festzulegen. Auf Basis dieser Messtarife (CHF pro Jahr bzw. CHF pro Monat)

[2] Der Zuschlag für solidarisierte Kosten wird zweckgebunden eingesetzt: Er deckt den Finanzierungsbedarf für Netzverstärkungen in den unteren Ebenen und sichert die Umsetzung der gesetzlichen Überbrückungshilfen für die Stahl- und Aluminiumindustrie.

	erheben die Netzbetreiber von Endverbrauchern, Erzeugern und Speicherbetreibern je Messpunkt das Messentgelt. Dieses darf die anrechenbaren Messkosten nicht übersteigen (Art. 17*a* Abs. 2 und 3 StromVG in der ab dem 1. Januar 2026 gültigen Fassung, somit erstmals für das Tarifjahr 2026). Seit dem 1. Januar 2026 sind die Messkosten somit nicht mehr Teil der Netzkosten. Die Kosten für die Netznutzung und das Messwesen werden über separate Entgeltkomponenten in Rechnung gestellt. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, die Messtarife nicht im Bereich «Netznutzung», sondern separat auszuweisen.**
• *Energielieferung*	Keine Abweichungen festgestellt.
• *Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen*	Ähnlich wie bei Rechnung 2025 wurden vereinzelt Abgaben und Leistungen an das Gemeinwesen bei der Netznutzung oder der Energielieferung und nicht als gesonderte Position ausgewiesen. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen gesondert auszuweisen und nicht den Bereichen «Netznutzung» oder «Energielieferung» zuzuordnen**.
• *Netzzuschlag nach Artikel 35 EnG*	Keine Abweichungen festgestellt.
• *Kosten der Stromreserve nach Artikel 8b StromVG*	Einzelne Netzbetreiber weisen die Kosten der Stromreserve nicht als eine separate Position, sondern gemeinsam mit den allgemeinen Systemdienstleistungen aus. Dadurch ist deren eigenständige Position für die Endverbraucher nicht ersichtlich. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, zur Gewährleistung einer transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung die Position für die Kosten der Stromreserve separat auszuweisen und nicht mit Systemdienstleistung aufzusummieren.**
• *Bezeichnung des Messpunktes*	In den Rechnungen 2026 fehlten vereinzelt die Messpunktbezeichnungen. **Die Netzbetreiber sind aufgefordert, dafür zu sorgen, dass die Messpunktbezeichnungen auf den Rechnungen angegeben werden.**

Tabelle 5 Festgestellte Abweichungen für die Stromrechnungen 2026 bezüglich der Weisung 5/2025 zur transparenten und vergleichbaren Rechnungsstellung

Daneben wurde auch bei den Rechnungen 2026 festgestellt, dass einzelne Querverbundunternehmen auf den Stromrechnungen für die Netznutzung und Grundversorgung zum Teil auch Entgelte für Leistungen anderer Bereiche aufführten, so z.B. Entsorgungsgebühren, Wasser, Abwasser, Fernwärme aber auch «Fiber to Home» (vgl. hierzu die Ausführungen in Kap. 4).

5.3 Fazit zur Rechnungsstellung 2026

Das Prüfergebnis hinsichtlich der Umsetzung der Weisung 5/2025 für die Rechnungen 2026 fällt ebenfalls weitgehend positiv aus, da die geforderten Mindestanforderungen im überwiegenden Teil der eingereichten Rechnungsbeispiele eingehalten wurden. Neben den in Kapitel 4.3 bereits aufgeführten Abweichungen von den Mindestanforderungen wurde bei den Rechnungen 2026 eine weitere Abweichung festgestellt. Diese betrifft die neue Tarifkomponente «Messtarife». Die Messtarife sind nicht unter dem Bereich «Netznutzung» auszuweisen, sondern müssen auf der Rechnung separat als eigener Bereich (z.B. «Messkosten») aufgeführt werden (vgl. Tabelle 3, Position B).

Die Rechnungen, die den Endverbrauchern gestellt werden, müssen transparent und vergleichbar sein. Die Erfüllung dieser Anforderungen setzt voraus, dass die Netzbetreiber die in der Weisung 5/2025 definierten Mindestanforderungen zur Rechnungsstruktur und Nomenklatur bei der Rechnungsstellung beachten.

6 Anhang: Fragebogen zur Umfrage

1. Kontaktdaten

Vorname

Name

Netzbetreiber

CH-UID

E-Mail-Adresse

---

2. Kommunikation mit Endverbrauchern

a) Welche Mittel nutzen sie zur Kommunikation mit Ihren Netzkunden und Endverbrauchern in Grundversorgung?

◯ Kundenmagazin
◯ Rechnungsbeilagen
◯ ähnliche Druckschriften
◯ Online-Kundenportal
◯ andere / weitere

Bemerkungen

---

b) In welcher Form erfolgt der Versand der in Punkt 2 aufgeführten Informationsschriften?

◯ per Post
◯ elektronisch per E-Mail separat
◯ Mail mit der Rechnung
◯ via Kundenportal
◯ Social Medias (z.B. Instagram)

Bemerkungen

---

c) Wie oft pro Jahr erfolgt der Versand?

Per Post	Anzahl pro Jahr: _____

Elektronisch	Anzahl pro Jahr: _____
Kundenportal	Anzahl pro Jahr: _____

Bemerkungen

---

3. An welche Kunden richten sich Ihre Informationsschriften?

Kreuzen Sie die entsprechende Gruppe an. Falls keine der Gruppen zutrifft, bitte im Textfeld ergänzen.

◯ Netzkunden
◯ Grundversorgte Kunden
◯ andere:

Bitte beschreiben:

4. Welche Informationen werden Kunden via Kundenportal zur Verfügung gestellt?

Kreuzen Sie die entsprechende Gruppe an. Falls keine der Gruppen zutrifft, bitte im Textfeld ergänzen.

◯ Übersicht zu Rechnungen
◯ Informationen zum Stromverbrauch
◯ Informationen zu Produkten und Dienstleistungen (Welche? Bitte beschreiben Sie unten.)
◯ Stromkennzeichnung
◯ Störungsmeldungen
◯ andere / weitere:

Bitte beschreiben:

5. Welchen Zweck sollen die Informationsschriften erfüllen?

Kreuzen Sie die entsprechende Gruppe an. Falls keine der Gruppen zutrifft, bitte im Textfeld ergänzen. Bitte auch jeweilige Anzahl der Kunden angeben.

◯ Generell Kundenbeziehung pflegen, das Unternehmen präsentieren
◯ Gezielte Informationen etwa hinsichtlich Produkte und Tarife
◯ Sensibilisierung zum Verbrauchsverhalten, Stromsparen
◯ Weitere Bereiche (Sparten) oder Dienstleistungen des Unternehmens vorstellen
◯ andere /weitere:

Bitte beschreiben:

6. In welchen Gebieten werden die Informationsschriften verschickt?

Kreuzen Sie die entsprechende Gruppe an. Falls keine der Gruppen zutrifft, bitte im Textfeld ergänzen. Bitte auch jeweilige Anzahl der Kunden angeben.

◯ eigenes Netzgebiet,
Anzahl Kunden:_____

◯ auch ausserhalb des eigenen Netzgebiets,
Anzahl Kunden:_____

Bitte beschreiben:

7. Welche Adressdaten nutzen Sie für den Versand Ihrer Informationsschriften?

Kreuzen Sie die entsprechende Gruppe an. Falls keine der Gruppen zutrifft, bitte im Textfeld ergänzen.

Aus welchen Quelle stammen die Adressdaten, die sie für den Versand verwenden?
◯ aus dem Netzbetrieb
◯ Energiekunden in Grundversorgung
◯ Kunden im freien Markt
◯ aus einer eingekauften Adressdatenbank
falls sie die Adressdatenbank eingekauft haben, geben Sie bitte die Quelle(n) an:

Bitte Quelle(n) angeben:

◯ Ergänzende Informationen:

Bitte beschreiben:

8. Nutzen Sie die Informationsschriften als Werbeplätze für Dritte? Wenn ja, wie werden die allfälligen Erträge sowie Kosten im Weiteren berücksichtigt?

ja ◯ nein ◯
- ◯ wenn ja, in den Netzkosten
- ◯ wenn ja, in den Energiekosten
- ◯ andere:

Bitte beschreiben:

9. Bieten Sie in Ihrem Kundenmagazin Dienstleistungen an?

ja ◯ nein ◯
Falls ja, welche Arten von Dienstleistungen bieten Sie an:
◯ Dienstleistungen im freien Markt, z.B.
- ◯ Energieberatungen
- ◯ Aktivitäten zur Elektromobilität, Zusammenschlüsse zum Eigenverbrauch (ZEV, vZEV), lokale Energiegemeinschaften (LEG)
- ◯ Flexibilitätsdienstleistungen
- ◯ Installation und Betrieb von Erzeugungsanlagen
- ◯ Smart-Home Lösungen
- ◯ Contracting-Lösungen
- ◯ Telekommunikation (z.b. Glasfaseranschlüsse, Provider-Dienste)
- ◯ andere

Bitte beschreiben:

◯ Wie stellen Sie dabei die Entflechtungsvorgaben und den rechtskonformen Gebrauch von Adressdaten sicher?

Bitte beschreiben:

10. Welche Kosten fallen für die Kundeninformation pro Jahr durchschnittlich an und wie belasten Sie diese Kosten der Kostenrechnung?

Kundenmagazin (Print Ausgabe und Digital)	Kosten pro Jahr: _____
Kundeninformation als Rechnungsbeilage (Print Ausgabe und Digital)	Kosten pro Jahr: _____
Andere……	Kosten pro Jahr: _____

Welchen Kostenpositionen in der Kostenrechung werden diese Kosten zugeordnet?

◯ Kostenposition 200 (Netzkosten)
◯ Kostenposition 600 (Netzkosten)
◯ Kostenposition Verwaltungs- und Vertriebskosten Energie (Grundversorgung)
◯ Sonstige Kosten der Energielieferung (Grundversorgung)
◯ andere:

Bitte beschreiben:

◯ Falls Sie in ihren Informationsschriften wettbewerbliche Dienstleistungen bewerben, stellen Sie die anteiligen Kosten gegenüber der entsprechenden Diestleistungssparte im Markt in Rechnung?

Bitte beschreiben:

11. Gemäss der Weisung 4/2024 müssen Netzbetreiber bis zum 30. November die Kommunikation durch direkte Mitteilungen an die Endverbraucher umsetzen. Die Vorgaben dieser Weisung gelten erstmals für die Publikation der Tarife 2026.

a. Haben Sie die Tarife 2026 gegenüber dem Vorjahr erhöht? ja ◯ nein ◯
b. Haben Sie die Tarife 2026 gegenüber dem Vorjahr gesenkt? ja ◯ nein ◯
c. Falls Sie die Tarife erhöht oder gesenkt haben, bitte folgende Fragen beantworten:
   i. Haben Sie die Mitteilung als Rechnungsbeilage Ihren Endverbrauchern direkt zugestellt? ja ◯ nein ◯
   ii. Haben Sie die Mitteilung auf Ihrer Webseite publiziert?
   ja ◯ nein ◯
   iii. Trägt Ihre Mitteilung den Titel: Mitteilung zu Tarifänderungen im Jahr 2026?
   ja ◯ nein ◯

iv. Wurde die Mitteilung vor dem 30. November 2025 den Endverbrauchern direkt versandt?

ja ◯ nein ◯

v. Wurde für den Tarif, welcher im Netzgebiet am häufigsten zur Anwendung kommt (z.B.Basiskundengruppe), die Tarifänderung in Prozent gegenüber dem Vorjahr angegeben?

ja ◯ nein ◯

vi. Wurden die einzelnen Tarifkomponenten (Grund-, Leistungs- und Arbeitskomponenten) der Tarifbestandteile Netz, Energie sowie Abgaben und Leistungen an Gemeinwesen getrennt ausgewiesen (mit den Änderungen in %)?

ja ◯ nein ◯

vii. Wurde in der Mitteilung einen Hinweis angebracht, wo die Tarifblätter abrufbar sind (z.B. Link)?

ja ◯ nein ◯

d. ◯ Wann haben Sie die Mitteilung auf Ihrer Webseite publiziert? Geben Sie bitte das Datum an.

Datum:

In der Weisung wird eine Begründung für die Anpassung des Tarifs (Tarifbestandteile) verlangt. Welche Gründen haben Sie in Ihrer Mitteilung angegeben

◯ Deckungsdifferenzen, z.B. Abbau von Unterdeckungen
◯ Kosten Ausgleichsenergie
◯ Entwicklungen bei Investitionen z.B. in den Netzausbau
◯ andere:

Bitte beschreiben:

◯ Haben Sie alle Gründe, die zu Tariferhöhungen und -senkungen geführt haben, in der Mitteilung an die Endverbraucher angegeben? Falls nein, weshalb nicht?

Bitte begründen: