

# Fehler/Störung

Automatisch aus den EEG-Faktura-WhatsApp-Gruppen zusammengefasst (KI-kuratiert). Stand: 05.07.2026 · 7 häufige Fragen und 8 Spezialfälle. Quelle & Pflege: [faq.unsere-eeg.at](https://faq.unsere-eeg.at) (GitHub). Diese Seite wird automatisch überschrieben — Korrekturen bitte dort einbringen.

## Häufige Fragen

### Der Mailversand von Rechnungen/Gutschriften schlägt fehl – was tun?

Zuerst prüfen, ob bei Mitgliedern fehlerhafte E-Mail-Adressen hinterlegt sind (Leerzeichen, mehrere Adressen). Ist alles korrekt, kann per Support-Ticket der Versand-Status zurückgesetzt und erneut angestoßen werden; ein zweiter Versuch klappt oft. Große Provider (Gmail/GMX) blockieren zudem ab ca. 500 Mails/Tag bzw. stufen Massenversand als Spam ein.

*In den Gruppen 4x gefragt.*

### Keine neuen Energiedaten / 'Datenbank nicht erreichbar' – was tun?

Meist eine (oft unangekündigte) Wartung/Störung bei den Netzbetreibern bzw. an der EDA/PONTON-Schnittstelle oder der Faktura-Datenbank; das betrifft üblicherweise viele EEGs gleichzeitig und löst sich innerhalb von 1-2 Tagen. In dem Fall **abwarten statt Ticket erstellen**.

*In den Gruppen 4x gefragt.*

### Warum wird ein Zählpunkt wiederholt abgelehnt?

Unter `Prozesse → Prozess History` den ZP anklicken, dort steht der genaue Ablehnungsgrund. Häufigste Ursache: Tippfehler in Netzbetreiber-ID/Zählpunktnummer (z.B. AT02000 statt AT002000) oder ein Leerzeichen am Ende der kopierten ZP-Nummer.

*In den Gruppen 3x gefragt.*

### Was tun, wenn der Login hängt oder die Anmeldung nicht funktioniert?

Meist hilft: aus- und wieder einloggen, Tab schließen und neu öffnen, anderer Browser, Cache/Cookies löschen oder Häkchen 'Angemeldet bleiben' entfernen. Gelegentlich blockiert lokale Firewall/Sicherheitssoftware auf einem einzelnen PC den Zugang – dann anderes Gerät testen.

*In den Gruppen 3x gefragt.*

### Warum ergibt sich bei Ein- = Verkaufspreis (0-Gewinn-EEG) trotzdem eine kleine Differenz?

Das liegt an unvermeidbaren L2-Ersatzwerten in den Netzbetreiberdaten; eine exakte Punktlandung auf 0 ist selten. Kleine Restdifferenzen (oft 0,02–0,2 % pro Quartal) sind normal, netzbetreiberabhängig und werden meist von Monat zu Monat kleiner.

### Werden Zeitumstellungstage im Energiedatenreport fälschlich als 'falsch' markiert?

Ja, das ist normal: wegen der doppelten (Herbst) bzw. fehlenden (Frühjahr) Stunde werden diese Tage optisch als L0/'falsch' dargestellt. Solange die Gesamtsummen stimmen, ist keine manuelle Korrektur nötig.

### Nach dem Serverumzug funktioniert der Login

# nicht – bekannt?

Ja, während der angekündigten Server-/Datenübersiedlung war der Login zeitweise für alle Nutzer nicht möglich und wurde vom Betreiber nach und nach wieder in Betrieb genommen (Status-Updates in der Gruppe).

## Spezialfälle

*Seltene, aber lehrreiche Einzelfälle aus den Gruppen – hilfreich, wenn die Standard-Antworten nicht weiterhelfen.*

### Warum liefert der Netzbetreiber L2=0 statt echter Werte nach?

Erhält der Netzbetreiber wegen Kommunikationsstörungen keine validen Messwerte, wird laut Regelung spätestens am 16. Kalendertag ein Ersatzwert (L2=0) gesetzt, damit abgerechnet werden kann. Das ist rechtlich definiert, kann aber Abrechnungen verzerren – bei systematischen Problemen beim Netzbetreiber nachfragen.

### Der Datei-Upload (z.B. Vollmacht) beim Anmelden schlägt fehl.

Bekanntes, in Bearbeitung befindliches Problem. Workaround: Die Anmeldung ohne Datei-Upload durchführen – das funktioniert normal weiter, das Dokument kann später nachgereicht werden.

### Der Finanzen-Bereich rechnet nicht mehr, nachdem ein Tarif eines abgemeldeten ZP gelöscht wurde.

Kann ein bekanntes Anzeigeproblem sein, das nach einigen Wochen von selbst verschwindet, oder an einer nicht sauberen Tarifzuweisung liegen. Support kann die betroffene EEG gezielt prüfen.

### Eine IBAN-Änderung während des Quartals wird nicht in die Abrechnung übernommen.

Bekanntes, gemeldetes Verhalten: Bei Kontowechsel während eines laufenden Abrechnungszeitraums vor der finalen Abrechnung genau prüfen, ob die neue IBAN übernommen wurde, ggf. Support kontaktieren.

### Hochgeladene Dokumente/Verträge sind bei allen Mitgliedern verschwunden.

Bekanntes, an das Entwicklerteam weitergeleitetes Problem, das mehrere EEGs gleichzeitig betrifft – kein individueller Konfigurationsfehler.

### Nach einer größeren Störung hängen viele Anmeldeprozesse – wie aufräumen?

Best Practice: sobald die Kommunikation wieder läuft, die Teilnehmerliste vom Netzbetreiber anfordern, per SVERWEIS mit den Stammdaten abgleichen und für Abweichungen (aktiv beim NB aber nicht in Faktura oder umgekehrt) gezielt Tickets/Aktivierungen anstoßen.

### Rechnungstext-Einstellungen (z.B. Zahlungsfrist) lassen sich nicht speichern.

Nach dem Ändern mit der Maus in ein anderes Feld klicken (nicht nur Tab/Enter) – dann erscheint unten 'Änderung gespeichert'. Tritt der Fehler nur bei einer EEG auf, die sonst befüllten Felder mit einer funktionierenden EEG vergleichen und ergänzen.

### Teilnahmefaktor über 100% / 'konkurrierender

# Prozess' – woran liegt das?

Typischerweise wurde derselbe Zählpunkt versehentlich mehrfach angemeldet (z.B. 3x = bis 300%). Im History-Zeitraum rechts oben lässt sich das nachvollziehen; überzählige Prozesse bereinigen.

---

🕒Version #1

★Erstellt: 11 Juli 2026 16:20:06 von Florian Neuhuber

🔪Zuletzt aktualisiert: 11 Juli 2026 16:20:07 von Florian Neuhuber