

## Presse-Information

### **Streitschlichtungsbericht 2005: Konsumentenservice der E-Control hat sich etabliert**

#### **3. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsaktivitäten – Dauerbrenner Energierechnungen – Energie-Hotline der E-Control läuft heiß – Anzahl der Streitschlichtungsverfahren gestiegen**

Wien (13. Dezember 2005) – Seit 1. Oktober 2002 hat die E-Control die Kompetenz der Streitschlichtung und bietet seit diesem Zeitpunkt verstärkt Hilfe für Strom- und Gaskunden an. Im dritten Jahr ihres Bestehens hat das Interesse an der Schlichtungsstelle und insgesamt den Konsumentenaktivitäten der E-Control weiter zugenommen. „Vor allem in den letzten Monaten sind die täglichen Anfragen stark gestiegen, sei es, dass diese über die Hotline, allgemein per Mail oder an die Schlichtungsstelle direkt herangetragen werden. Das zeigt deutlich, dass das Interesse am liberalisierten Energiemarkt schon da ist, dass sich die Konsumenten Strom- und Gaspreiserhöhungen nicht mehr einfach gefallen lassen wollen, sondern sich auch aktiv nach Alternativen erkundigen. Häufig fehlen ihnen dazu aber objektive Informationen, und diese holen sie sich dann bei der E-Control.“, zieht der Geschäftsführer der Energie-Control GmbH, DI Walter Boltz, Bilanz.

#### **Mehr Verfahren, mehr Anrufe, mehr Abfragen im Tarifkalkulator**

Im Berichtsjahr 2005 (Oktober 2004 bis Oktober 2005) wurden von der E-Control deutlich mehr Streitschlichtungsverfahren durchgeführt als in den beiden Jahren zuvor. Wandten sich im ersten Jahr noch 132 Energiekunden mit einem offiziellen Streitschlichtungsantrag an die E-Control, im zweiten Jahr bereits 148, so ist die Zahl im aktuellen Berichtsjahr auf 220 gestiegen.

Um 170 Prozent zugenommen haben die Anrufe bei der Energie-Hotline. Waren es im Berichtsjahr 2003/2004 noch rund 1.400 Anrufer, die sich Hilfe suchend an die Hotlinenummer 0810 10 25 54 gewendet haben, so waren es im aktuellen bereits knapp 4.000 – und die Tendenz ist weiter steigend.

Sprunghaft angestiegen sind die Berechnungen mit dem Tarifkalkulator. Dieser bietet den Strom- und Erdgaskunden schnell und übersichtlich Informationen über die Tarife der einzelnen Anbieter und somit auch die Möglichkeit, die Tarife der Lieferanten miteinander zu vergleichen. Insgesamt wurden vom 1. Oktober 2004 bis

30. September 2005 mehr als 700.000 Berechnungen durchgeführt, im Vergleichszeitraum des Vorjahrs waren es noch rund 177.000 Berechnungen. „Insgesamt glaube ich, dass sich die Schlichtungsstelle der E-Control als Anlaufstelle für Fragen und Probleme der Energiekunden sehr gut etabliert hat.“, ist Walter Boltz überzeugt.

### **Probleme vor allem mit der Stromrechnung und der Zählerablesung**

Viele Energiekunden wenden sich an die E-Control, weil sie ihre Energierechnungen nicht verstehen oder es zu für sie unverständlich hohen Nachverrechnungen von Energie gekommen ist. Das sind häufig jene Kunden, bei denen der Zähler nicht jährlich abgelesen wird. „Das ist nach wie vor ein Problem. Es gibt Netzbetreiber, die den Energieverbrauch ihrer Kunden zur Selbstablesung auffordern bzw. den Verbrauch schätzen. Nach drei Jahren muss der Zähler aber abgelesen werden und dann kann es für die Konsument oft böse Überraschungen und hohe Nachzahlungen geben. Wir können nur an die Unternehmen appellieren, dass sie ihre Kunden ausführlich über ihre Praxis der Zählerstandermittlung aufklären.“, so Walter Boltz.

### **Kontakt auf einen Blick**

Die Schlichtungsstelle ist per email unter [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at), per Telefon unter 01-24 7 24-444 oder per Post: Energie-Control GmbH, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, erreichbar. Die Energie-Hotline der E-Control unter 0810 10 25 54 (zum Ortstarif).

Der Streitschlichtungsbericht ist auf der Homepage der E-Control unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at) abrufbar.

### Weitere Informationen:

E-Control  
Mag. Bettina Ometzberger  
Tel.: 01-24 7 24-202