

Presse-Information

Streitschlichtungsbericht 2008: Rund 2.500 Fälle im Jahr 2008 bearbeitet

6. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsaktivitäten der E-Control – 93 Prozent der Verfahren konnten im Sinne der Konsumenten positiv abgeschlossen werden – E-Control als Anlaufstelle für Fragen und Probleme der Energiekunden gut etabliert

Wien (28. Mai 2009) – Seit 1. Oktober 2002 hat die E-Control die Kompetenz der Streitschlichtung und bietet seit diesem Zeitpunkt verstärkt Hilfe für Strom- und Gaskunden an. Auch nach bereits mehr als sechs Jahren ihres Bestehens ist das Interesse an der Schlichtungsstelle ungebrochen groß. So wurden im Berichtszeitraum (1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008) mehr als 2.460 Anfragen an die Schlichtungsstelle der E-Control gerichtet. Aus diesen Anfragen mussten 164 Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden. Insgesamt wurden seit Bestehen der Schlichtungsstelle knapp 1.000 Streitschlichtungsverfahren geführt. „Es zeigt sich aber, dass erfreulicherweise immer mehr Anfragen von Konsumenten auf direktem Wege telefonisch oder per Email gelöst werden können – ohne dass ein förmliches Streitschlichtungsverfahren erforderlich ist. Von den eingeleiteten 164 Streitschlichtungsverfahren konnten 93 Prozent positiv abgeschlossen werden. Insgesamt glaube ich, dass sich die Schlichtungsstelle der E-Control als Anlaufstelle für Fragen und Probleme der Energiekunden sehr gut etabliert hat. Die Energieunternehmen zeigen sich meist kooperativ, wenn es darum geht, eine für die Konsumenten befriedigende Lösung zu erzielen.“, zieht der Geschäftsführer der Energie-Control GmbH, DI Walter Boltz, Bilanz.

Probleme vor allem mit dem Verstehen von Strom- und Gasrechnungen und der rechnerischen Zählerstandsermittlung bei Lieferantenwechsel und Energiepreisänderungen

Hauptprobleme der Konsumenten sind das Verstehen der Energierechnungen. Immer mehr Kunden interessieren sich für einen Lieferantenwechsel und wollen deshalb den für einen Preisvergleich erforderlichen periodengenauen Energiepreis in Cent/kWh aus ihrer Rechnung herauslesen. Intransparente und manchmal nicht den gesetzlichen Erfordernissen entsprechende Rechnungen erschweren die

Informationsbeschaffung für den Kunden und veranlassen diesen, sich bei der Schlichtungsstelle zu informieren. Darüber hinaus führt die von den Kunden oft nicht nachvollziehbare rechnerische Ermittlung der Zählerstände bei Preisanpassungen und beim Lieferantenwechsel immer häufiger zu Anfragen bei der Schlichtungsstelle. „Die E-Control hat deshalb ein Projekt zur Vereinheitlichung der rechnerischen Ermittlung der Verbrauchshöhe gestartet. Ziel dabei ist die Erarbeitung einer einfachen und für den Kunden nachvollziehbaren Rechenmethode, die bei allen Lieferanten und Netzbetreibern zur Anwendung kommen soll. So soll ein wichtiger Beitrag zur besseren Kundeninformation geleistet werden.“, erläutert Walter Boltz.

Kontakt auf einen Blick

Die Schlichtungsstelle ist per email unter 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 Tarif von 0,044 Euro/Minute). Der Streitschlichtungsbericht ist auf der Homepage der E-Control unter www.e-control.at abrufbar.

Weitere Informationen:

E-Control
Mag. Bettina Ometzberger
Mag. Claudia Riebler
Tel. 24 7 24-202
Tel: 24 7 24-206