

Presse-Information

Streitschlichtungsbericht 2006: E-Control als Anlaufstelle für Konsumentenfragen

4. Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle gibt einen Überblick über die Schlichtungsaktivitäten – Mehr als 90 Prozent der Streitschlichtungsverfahren können im Sinne der Konsumenten positiv abgeschlossen werden – Energie-Hotline: 26 Prozent mehr Anrufe als im vergangenen Jahr

Wien (15. Dezember 2006) – 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 vierten Jahr ihres Bestehens hat das Interesse an der Schlichtungsstelle und insgesamt den Konsumentenaktivitäten der E-Control weiter zugenommen. „Gerade in Zeiten steigender Energiepreise ist das Konsumentenservice der E-Control eine verlässliche Anlaufstelle für die Energiekunden. So sind allein die Anrufe an der Energie-Hotline der E-Control im Berichtszeitraum Oktober 2005 bis Oktober 2006 neuerlich um 26 Prozent angestiegen. Vor allem dann, wenn die Unternehmen ankündigen, ihre Energiepreise erhöhen zu wollen, steigt das Informationsbedürfnis der Konsumenten stark an. Das zeigt uns, dass die Kunden nicht mehr einfach jede Preiserhöhung ihres Unternehmens mitmachen wollen, sondern sich aktiv nach Alternativen erkundigen.“, zieht der Geschäftsführer der Energie-Control GmbH, DI Walter Boltz, Bilanz.

Mehr Anrufe, mehr Hilfesuchende Konsumenten

Waren es im Berichtsjahr 2004/2005 knapp 4.000 Anrufer, die sich an die Hotlinenummer 0810 10 25 54 gewendet haben, so waren es im aktuellen Berichtszeitraum nahezu 5.000 – und die Tendenz ist weiter steigend. Weiter gestiegen sind auch die Berechnungen mit dem Tarifikalkulator. 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 2005 bis 30. September 2006 mehr als 750.000 Berechnungen durchgeführt, im Vergleichszeitraum des Vorjahrs waren es rund 700.000 Berechnungen. An Spitzentagen werden bis zu 15.000 Tarifikalkulator-Abfragen durchgeführt.

Stark gefragt war bei den Konsumenten auch die Möglichkeit, ihre Energierechnungen von der E-Control überprüfen zu lassen. Mittels Rechnungskopie prüfen dabei die Mitarbeiter der E-Control die Rechnungen hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der in Rechnung gestellten Tarife und Abgaben. Die verrechnete Verbrauchsmenge wird einer Plausibilitätsprüfung entsprechend den Durchschnittswerten eines Haushalts der jeweiligen Größe unterzogen. Kann die Verbrauchsmenge nicht nachvollzogen werden, wird den Kunden zu einem Streitschlichtungsantrag geraten, um im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens die Ursachen für die Verbrauchssteigerung feststellen zu können. Mehr als 200 Konsumenten nutzen im Berichtszeitraum dieses Service der E-Control.

„Insgesamt glaube ich, dass sich die Schlichtungsstelle der E-Control als Anlaufstelle für Fragen und Probleme der Energiekunden wirklich gut etabliert hat. So haben sich auch unsere neuen Angebote im Servicebereich wie zum Beispiel der Quick-Check, ein internetbasierter Effizienzcalculator, mittlerweile sehr bewährt.“, ist Walter Boltz überzeugt.

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 Ortstarif).

Der Streitschlichtungsbericht ist auf der Homepage der E-Control unter www.e-control.at abrufbar.

Weitere Informationen:

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