

# **Energie-Control GmbH**

## **1. Energie-Round Table 2010**

**Präsentation Konsumentenbericht 2009**

**Dienstag, 11. Mai 2010**

# Energie-Control GmbH

In dieser Pressemappe finden Sie:

- Inhaltsverzeichnis
- Die Gesprächspartner
- **E-Control präsentiert ersten Konsumentenbericht**  
Ansturm an Hotline und Tarifikalkulator aufgrund der aktuellen Strompreiserhöhungen – Informationsbedarf der Konsumenten ungebrochen groß – Neuer Konsumentenbericht hilft den Konsumenten, sich rasch einen Überblick über ihre Rechte im freien Energiemarkt zu verschaffen

Weitere Informationen:

Energie-Control GmbH

Mag. Bettina Ometzberger

Rudolfsplatz 13a

1010 Wien

Tel.: 24 7 24-202

Fax: 24 7 24-900

e-mail: [bettina.ometzberger@e-control.at](mailto:bettina.ometzberger@e-control.at)

[www.e-control.at](http://www.e-control.at)

# Energie-Control GmbH

Als Gesprächspartner stehen Ihnen zur Verfügung:

**DI Walter Boltz**

Geschäftsführer Energie-Control GmbH

**Mag. Christina Veigl-Guthann**

Leiterin der Abteilung Endkunden E-Control GmbH

## **E-Control präsentiert ersten Konsumentenbericht**

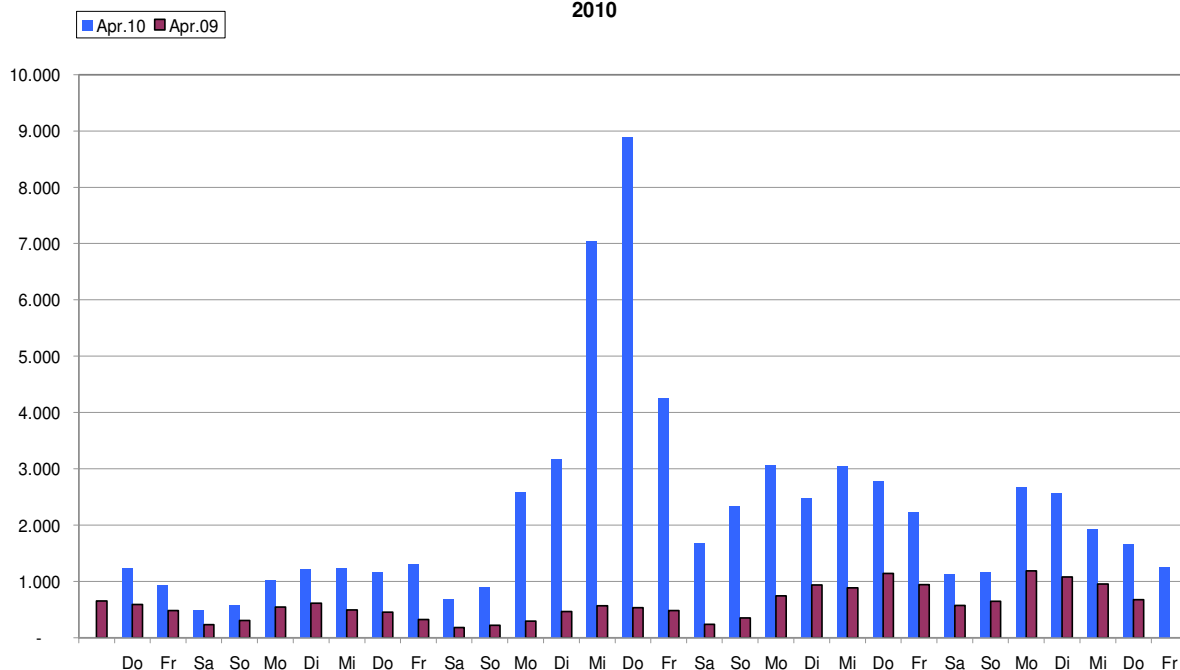
**Wie groß der Bedarf an objektiven Informationen zum Thema Energie ist, zeigen die Preiserhöhungen der jüngsten Vergangenheit. Eine Verdreifachung der Anrufer bei der Hotline sowie rund 30.000 Besucher beim Tarifikalkulator waren die unmittelbare Folge. Als zentraler Ansprechpartner für die Konsumenten stellt die E-Control viele Informationsangebote zur Verfügung. Der erstmals erscheinende Konsumentenbericht knüpft an diese Aktivitäten an und bündelt wesentliche Informationen rund um den Energiemarkt.**

Der liberalisierte Energiemarkt in Österreich bringt für die Konsumenten viele Vorteile mit sich. Einer davon ist das Recht, seinen Strom- und Gaslieferanten frei wählen zu können. „Damit die Konsumenten bewusste Entscheidungen treffen können, benötigen sie jedoch objektive und umfangreiche Informationen. Denn nur informierte Kunden können ihre Rechte im freien Strom- und Gasmarkt auch aktiv wahrnehmen.“, erläutert DI Walter Boltz, Geschäftsführer der E-Control GmbH. Mit zahlreichen Informationsbroschüren hat die E-Control kontinuierlich versucht, die Konsumenten über ihre Rechte, Pflichten und Möglichkeiten aufzuklären. Der Konsumentenbericht knüpft hier nun an und bündelt als ein Nachschlagewerk die Informationen, die der Konsument für die Orientierung am Strom- und Gasmarkt benötigt.

### **Bedarf an Informationen enorm**

Wie groß der Bedarf eines umfangreichen Informationsangebots ist, belegen nicht zuletzt die Preiserhöhungen der jüngsten Vergangenheit. Diese veranlasste viele Verbraucher aktiv zu werden und sich umgehend darüber zu informieren, wie der derzeitige Anbieter im Vergleich zu den anderen Anbietern liegt. Beinahe 30.000 Konsumenten nutzten in den 10 Tagen nach Bekanntwerden der Preiserhöhung den Tarifikalkulator der E-Control. Das sind über 20.000 Besucher mehr als durchschnittlich. Auch die Energie-Hotline verzeichnete einen enormen Zuwachs. Dreimal so viele Stromkunden als durchschnittlich nutzten dieses Service der E-Control und informierten sich über die günstigsten Angebote. Vergleicht man diese Zahlen mit dem Vorjahr, nutzten im April 2009 17.773 Personen den Tarifikalkulator, im April 2010 waren es hingegen 66.652 User – das ist eine Steigerung von 275%.

Tarifkalkulator Besuche April 2009 und 2010



Auch bei der Hotline zeigt der Vergleich eine deutliche Steigerung. So nahmen im April des Vorjahres 602 Personen die Hotline der E-Control in Anspruch, im April 2010 waren es 1.168 Anrufer. „Damit ist eine merkliche Reaktion der Kunden auf Preisveränderungen der Lieferanten zu beobachten und dass bei Preisvergleichen Wert auf eine unabhängige Information gelegt wird.“, kommentiert Walter Boltz die Userzahlen.

### Informationsangebote werden genutzt

Die verbesserte Bereitstellung von Informationen, die Konsumenten helfen sollen, sich im Energiemarkt zurecht zu finden, ist eine neue zentrale Bestimmung im 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket. Mit ihren Aktivitäten – vom Konsumentenbericht über die usergerechte Homepage bis hin zu Tarifkalkulator, Hotline und Schlichtungsstelle – hat die E-Control bereits vieles umgesetzt. Dass diese Serviceangebote auch kontinuierlich in Anspruch genommen werden, zeigen die Nutzerzahlen, die im Konsumentenbericht 2009 aufbereitet sind. „Durch die neue zielgruppengerechte Gestaltung der Homepage konnten die Besucherzahlen in den ersten vier Monaten um mehr als 40% zum Vergleichszeitraum des Vorjahres gesteigert werden.“, freut sich Walter Boltz. Auch bei der Hotline wurde mit rund 8.000 Anrufern ein enormer Zulauf verzeichnet. Über 270.000 Personen haben Berechnungen mit dem Tarifkalkulator durchgeführt mit der Folge, dass rund 50.000

Haushalte im Jahr 2009 den Stromlieferanten gewechselt haben, bei den Gasanbietern waren es rund 10.000 Haushalte. Die kumulierte Wechselrate zeigt, dass - von 2001 bis 2008 - 509.750 Endkunden den Stromanbieter bzw. 55.648 Endkunden - zwischen 2002 und 2008 - den Gasanbieter gewechselt haben. Einen Zuwachs verzeichnete 2009 auch die Schlichtungsstelle, die rund 2.700 schriftliche Anfragen beantwortete und in 119 Verfahren erfolgreich um die Rechte der Konsumenten gekämpft hat. Darüber hinaus wurden von der E-Control über 1.000 Rechnungskontrollen für Kunden durchgeführt und in Verfahren gegen 26 Unternehmen Missstände bei der Rechnungslegung ausgeräumt.

### **Konsumentenbericht als neues Informationstool**

„Wir sind kontinuierlich bemüht, die Interessen der Kunden mit Nachdruck zu vertreten und ihnen objektive Informationen zur Verfügung zu stellen. Mit dem Konsumentenbericht knüpfen wir an unsere bisherigen Aktivitäten im Endkundenbereich an und bündeln sämtliche für den Konsumenten relevanten Informationen zum Energiemarkt.“, fasst Mag. Christina Veigl-Guthann, Leiterin der Abteilung Endkunden der E-Control, zusammen. Der Konsumentenbericht gibt Auskunft zu den Serviceleistungen der E-Control, zum Wechsel des Energielieferanten, zu den Energiepreisen, aber auch zu den (Vertrags-)Partnern, der Rechnung, dem Zähler und seiner Ablesung, und darüber, was im Falle einer Neuanmeldung zu tun ist. Darüber hinaus widmet sich der Konsumentenbericht den Themen Energieverbrauch, Energieeffizienz sowie Ökostrom und informiert auch über internationale Entwicklungen.

### **Was die Konsumenten 2010 erwartet**

Die Serviceleistungen der E-Control werden auch im Jahr 2010 weiter ausgebaut. So wird der Tarifkalkulator neu überarbeitet, um ein noch besseres und individuelleres Informationsangebot für alle User zu bieten. Der Preismonitor wird ebenfalls neu gestaltet, um den Konsumenten einen noch besseren Überblick über die Preise zu ermöglichen. Als neues Tool wird der Gesamtenergieeffizienz-Kalkulator eingerichtet, der es den Endkunden ermöglichen soll, ihren eigenen Verbrauch zu berechnen und sich folglich ihrer Einsparungsmöglichkeiten bewusst zu werden. Auch was das Thema Rechnungen betrifft, ist die E-Control weiterhin bemüht, für mehr Transparenz und Verständnis zu sorgen. Die Evaluierung der Umsetzung der Musterrechnungen durch die Strom- und Gasunternehmen soll dazu beitragen.

Verbesserungen im Endkundenbereich sollen vor allem auch die Bestimmungen des 3. Energieliberalisierungspakets bringen.

### **3. Paket - Besserer Schutz und nachhaltige Absicherung für Konsumenten**

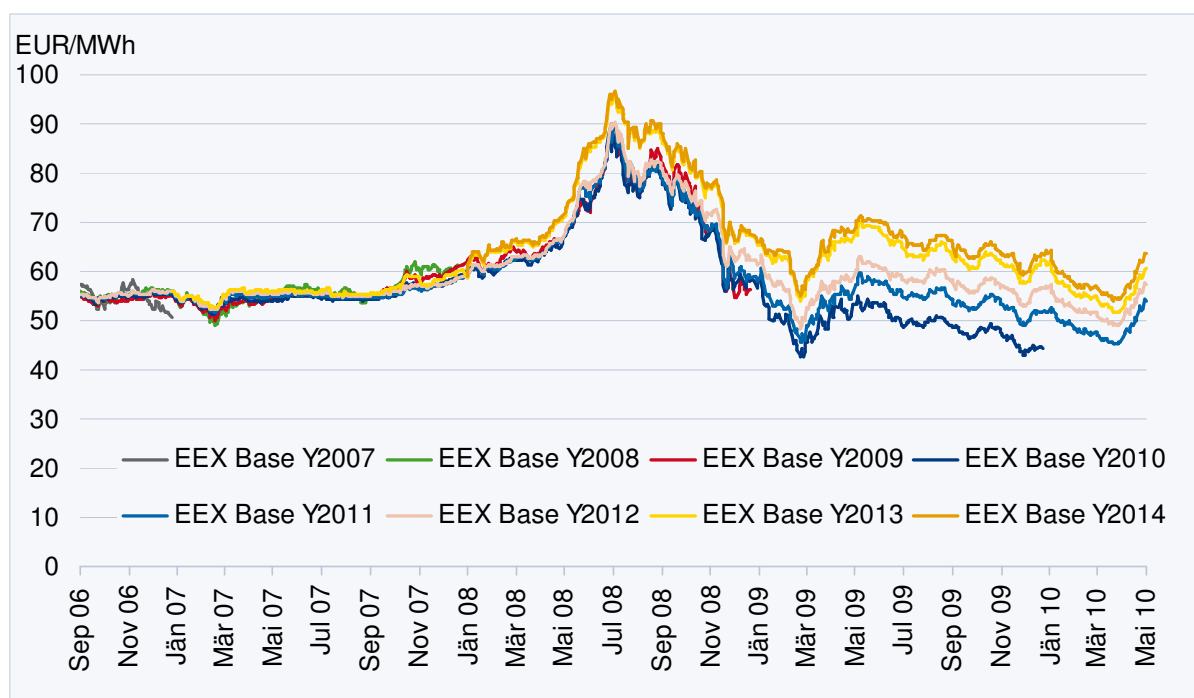
Die derzeitige Situation ist für Strom- und Gaskunden keine zufriedenstellende. Wenig Wettbewerb verbunden mit hohen Preisen und geringer Information seitens der Branche über ihre Möglichkeiten kennzeichnen den Alltag der Energiekunden. „Wir sind bemüht, die Konsumenten durch unsere Serviceleistungen zu unterstützen. Es liegt aber auch an ihnen, sich gegen zu hohe Preise zu wehren und ihre Chancen im freien Energiemarkt durch einen Wechsel des Lieferanten wahrzunehmen.“, erläutert Walter Boltz. Und weiter: „Dafür muss folglich auch der Rechtsrahmen verbessert werden. Hier können die Bestimmungen des 3. Pakets einen sehr positiven Beitrag leisten, wenn diese auf nationaler Ebene rasch und effektiv umgesetzt werden.“ Ein rascherer Lieferantenwechsel, die Hintanhaltung von Abschaltungen oder die verstärkte Informationspflicht über den Energieverbrauch sind einige Verbesserungen, die das 3. Paket im Endkundenbereich bewirken sollen. Vor allem was den Wechselprozess betrifft, erhofft man sich von den neuen Bestimmungen positive Veränderungen. „Viele Konsumenten haben sich noch nicht dazu entschieden, die Angebote des Marktes anzunehmen. Die Gründe dafür sind u.a. im unzureichenden Informationsangebot durch die Lieferanten zu suchen. Ein wesentlicher Schritt für eine positive Entwicklung liegt vor allem darin, den in Österreich recht schwerfälligen Wechselprozess zu beschleunigen und das Informationsdefizit seitens der Branche zu beheben. Einfachere Vertriebswege, beispielsweise über das Internet, würden für viele Haushalte das Wechseln attraktiver machen, wodurch letztendlich der Wettbewerb gestärkt wird.“, so Boltz. Ob diese positiven Effekte auch wirklich bei der Bevölkerung ankommen, liegt freilich an der Umsetzung der EU-Bestimmungen durch den Österreichischen Gesetzgeber. Es wird sich zeigen, ob ein klares Bekenntnis der Politik zu mehr Wettbewerb und damit zu mehr Kundennutzen kommt.

#### **Ein Blick auf die Preise**

Viel Unverständnis haben die jüngst angekündigten bzw. bereits durchgeführten Strompreiserhöhungen von zwei Energieanbietern bei den Konsumenten ausgelöst. „Natürlich sind auch wir nicht glücklich darüber, es ist aber nach wie vor so, dass sich ein Wechsel des Energielieferanten auszahlt und immer noch rund 180 Euro

Ersparnis beim Wechsel des Strom- und Gaslieferanten möglich sind.“, betont Walter Boltz. Und weiter: „Die E-Control geht davon aus, dass die Konsumenten für 2010 mit keiner weiteren Preiserhöhung mehr konfrontiert sein werden.“, erklärt Walter Boltz. So ist der Spotpreis seit dem 4. Quartal 2008 stark gesunken. Für die Haushaltspreise sind aber auch vor allem die Futurespreise an der Börse relevant. Diese haben sich ähnlich wie die Spotpreise entwickelt. Beide sind um etwa 50% gefallen.

### Futurespreise an der EEX

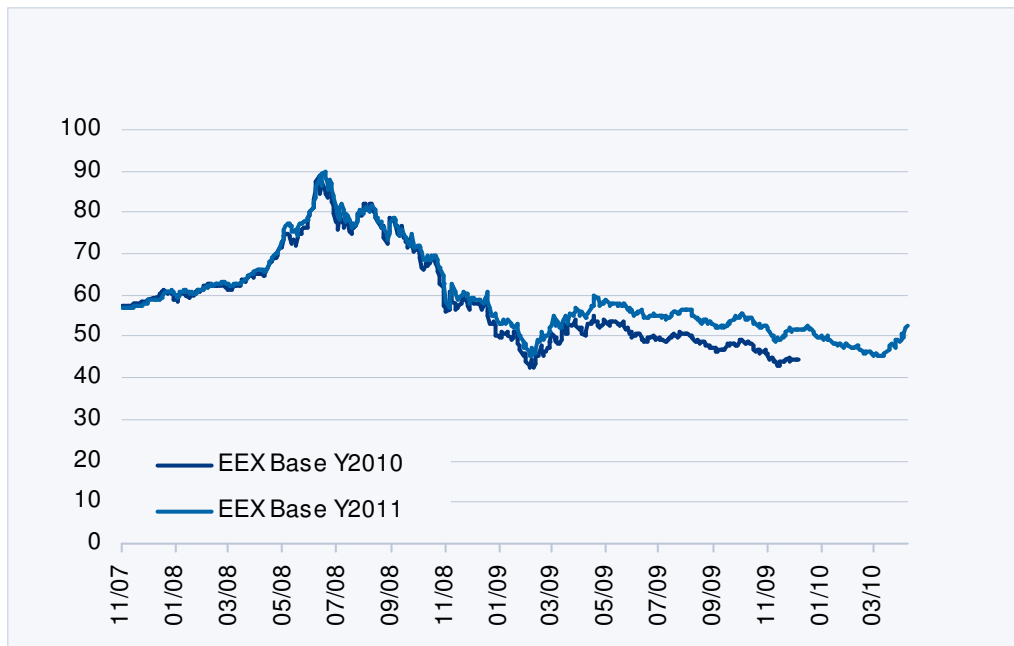


Quelle: EEX

Eine kurze Analyse zeigt, dass auch die Stromeinstandspreise an der Börse mit jedem Monat, das vergeht, günstiger werden. EVUs kaufen nach eigenen Angaben Energie längerfristig ein, etwa 18 Monate im Vorhinein. Vor 18 Monaten war die Spitze des Jahres 2008 bereits vorbei. Damit sinkt der Einstandspreis bereits etwa auf ein Niveau wie dies für das Jahr 2008 herrschte (also Einkauf 2006 und vor allem 2007 für 2008). „Momentan ist das Preisniveau zwar wieder ein wenig höher als zu Beginn des Jahres 2009, eine Steigerung bei den Endkundenpreisen ist aber weiterhin nicht argumentierbar.“, hält Walter Boltz fest.



Abbildung: Strom Base Futures

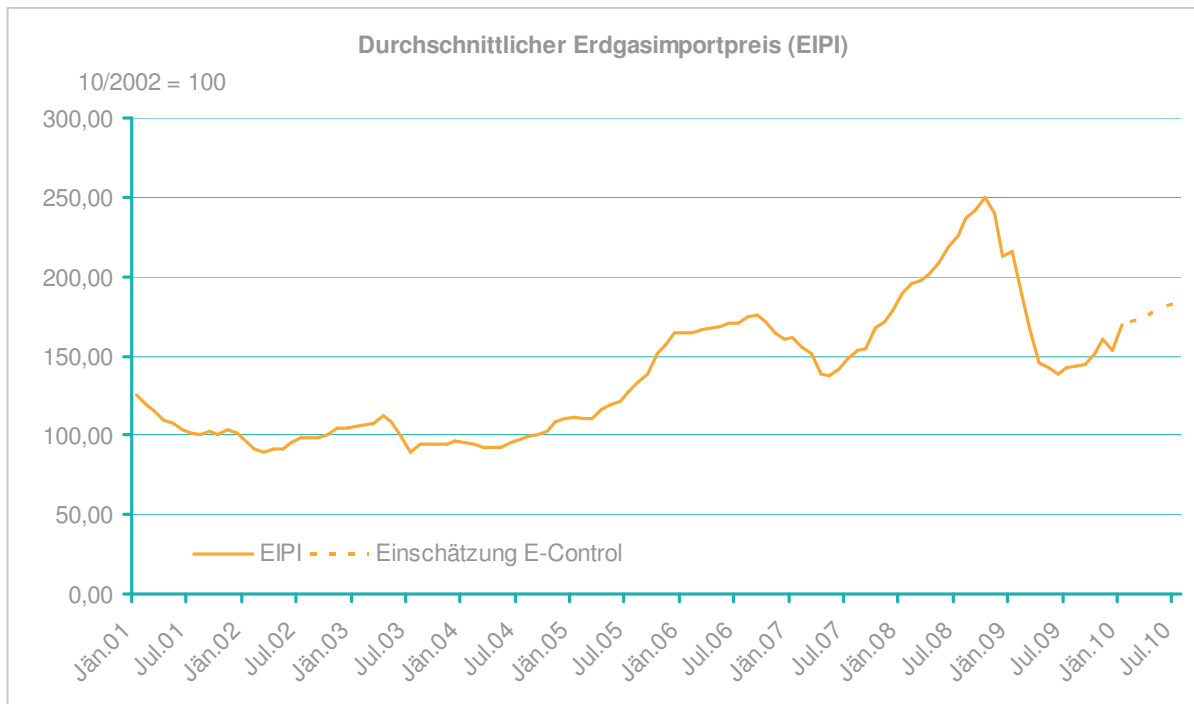


Quelle: E-Control

### Preisentwicklung Gas

Der Importpreis erreichte im Oktober 2008 seinen Höhepunkt, sank aber bis Juni 2009 um fast 45%. Seit diesem Zeitpunkt ist wieder ein konstanter Anstieg zu verzeichnen. „Es ist zu erwarten, dass die Steigerung des Importpreises von Januar bis September 2010 ca. 8% betragen wird. Aber auch hier sehen wir derzeit keinen Grund für Preiserhöhungen.“, erläutert Walter Boltz.

Abbildung: Erdgasimportpreis



Quelle: E-Control

### Produktinnovation am Markt: Float-Tarife

Ein aktuelles Beispiel für eine Neuerung am Strommarkt sind sogenannte Float-Tarife. Dieses Preismodell gibt die Entwicklungen am Großhandelsmarkt über einen monatlich angepassten Index, den sogenannten österreichischen Strompreisindex, an die Endkunden weiter. „Grundsätzlich begrüßen wir Innovationen auf dem Energiemarkt. Es stellt sich aber die Frage, ob ein Umstieg auf dieses Modell zum jetzigen Zeitpunkt sinnvoll ist, da die Strompreise derzeit am Boden liegen.“, so Walter Boltz. Und weiter: „Damit sich ein Wechsel zum Float-Tarif für die Konsumenten auszahlt, hätte der Startpreis niedriger sein müssen.“