

## Presse-Information

### **EU-Studie belegt: Endkunden profitieren von der Liberalisierung noch zu wenig** **Österreich trotz Verbesserungsbedarf im Spitzenfeld – 3. Paket bringt Verbesserungen**

Wien (22. November 2010) – Die Liberalisierung des Energiemarktes bedeutet für alle Konsumenten die freie Wahl des Lieferanten. Doch nur wenige Kunden wechseln ihren Lieferanten und scheinen generell sehr wenig über die Bedeutung der Liberalisierung und die damit verbundenen Einsparungen informiert zu sein – so das Ergebnis einer aktuellen Studie der Europäischen Kommission. Diese belegt, dass lediglich in 7 Ländern über 10% der Kunden ihren Stromanbieter wechseln, nur knapp ein Drittel vergleicht die Angebote verschiedener Anbieter, weniger als die Hälfte der europäischen Kunden wissen überhaupt über ihren Verbrauch Bescheid. In sechs von zehn Fällen könnten die Konsumenten zu einem günstigeren Stromanbieter wechseln und so europaweit ca. 13 Milliarden Euro sparen. Auch was das Beschwerdemanagement betrifft, zeichnet die Studie ein eher düsteres Bild. Lediglich 28 Prozent der Kunden sind zufrieden mit der Art und Weise, wie ihre Beschwerden gehandhabt werden. Hinzu kommt, dass viele Kunden – Österreich ist hier eine Ausnahme – um die Beschwerdestelle nicht wissen. „Diese Studie der Kommission untermauert unsere eigenen Erfahrungen, nämlich dass die Kunden noch immer zu wenig über den Wechsel wissen und der Wettbewerb noch immer auf Sparflamme läuft.“, kommentiert DI Walter Boltz, Geschäftsführer der E-Control, die Ergebnisse.

#### **Österreichs Beschwerdemanagement im Spitzenfeld**

In Österreich haben seit Beginn der Liberalisierung knapp 12% der Kunden ihren Stromlieferanten und etwa 5,5% den Gaslieferanten gewechselt. Die Haushalte und Kleinkunden, die bisher von ihrem Recht des Lieferantenwechsels Gebrauch gemacht haben, haben in nicht unbeträchtlichem Maße davon profitiert. „Man kann davon ausgehen, dass bisher in etwa 44 Millionen rein durch den Wechsel des Strom- und Gaslieferanten bei den Haushalten eingespart wurden.“, rechnet Walter

Boltz vor. Im Vergleich mit anderen Ländern schneidet Österreich generell gut ab, vor allem was das Beschwerdemanagement betrifft, liegt Österreich im Spitzenfeld. Rund 60% – so die Studie – der österreichischen Kunden sind zufrieden mit der Behandlung ihrer Anfragen. „Zu diesem positiven Ergebnis leistet die E-Control mit ihrem Informationsangebot und speziell der Einrichtung der Schlichtungsstelle, die seit 2002 besteht, einen wesentlichen Beitrag.“, so Walter Boltz. Nichtsdestotrotz ist am heimischen Energiemarkt noch ein großes Verbesserungspotenzial vorhanden. „In Summe wechseln noch immer zu wenig Endkunden, was vor allem auf mangelnde Informationen zum Wechsel seitens der Branche zurückzuführen ist. Es wäre wünschenswert, dass die Anbieter selber mehr Energie in ihre Informationspolitik setzen und vor allem mehr Bereitschaft zum Wettbewerb zeigen und nicht nur in ihrem angestammten Gebiet anbieten.“, so Boltz.

### **3. Paket bringt Verbesserungen für Kunden und Wettbewerb**

Verbesserungen für den heimischen Energiemarkt bringt das Dritte EU Energiemarkt-Liberalisierungspaket, ist die E-Control überzeugt. Vor allem im Endkundenbereich werden die richtigen Impulse gesetzt. Ein rascherer Lieferantenwechsel, die Erhöhung der Transparenz sowie eine verstärkte Bereitstellung von Informationen seitens der Energielieferanten sollen Verbesserungen für den Konsumenten bringen und zudem den Wettbewerb ankurbeln. Vor allem werden durch eine Höchstpreisregelung für Abschaltkosten, Vorauszahlungszähler und Mahngebühren zukünftig auch sozial Schwache besser geschützt. „Bei den Bestimmungen des 3. Pakets handelt es sich um längst notwendige Verbesserungen für den fairen Wettbewerb und die Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer, wobei erstmals sichergestellt ist, dass diese Maßnahmen in allen EU-Ländern in gleicher Weise umgesetzt werden.“, so Boltz abschließend.

Weitere Informationen finden Sie unter:

[http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts\\_en.htm#Energy](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#Energy)

#### Rückfragehinweis:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: 01-24 7 24-202

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