

## **Stellungnahme des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Verordnung der Energie-Control Austria über den Wechsel, die Anmeldung, die Abmeldung und den Widerspruch (Wechselverordnung 2014)**

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz begrüßt bei dem vorliegenden Entwurf samt Anhang und Erläuterungen die Zusammenführung der Wechselverordnungen Strom und Gas sowie die Intention, durch die Novelle eine einfachere Anwendung der VO zu ermöglichen. Die Novelle bringt weiters Anpassungen an die neue Rechtslage sowie auch einige Änderungen im Wechselprozedere.

Aus konsumentenpolitischer Sicht interessieren im Besonderen folgende Themen:

- Fristenlauf, vor allem in Zusammenschau mit dem VRUG,
- der Umfang der zu übermittelnden Daten innerhalb der Wechselplattform sowie
- das Hintanhalten von Missbrauch bezüglich der Vollmacht.

### **Zu den einzelnen Bestimmungen:**

#### **Zu § 3:**

Zu Abs 4 ist anzumerken, dass aus dem Text nicht klar wird, wer den Wechseltermin festlegt. Wir gehen davon aus, dass dieser Termin auf Vorschlag des Lieferanten mit dem Kunden vereinbart wird. Eine Klarstellung wäre wünschenswert. Die Festlegung des Wechseltermins ist vor allem auch für die Punkte 1.3. und 2.2.1. des Anhangs relevant. (Näheres unten zur Stellungnahme zu eben diesen Punkten.)

Bezüglich der Dauer des Lieferantenwechsels ist aus konsumentenpolitischer Sicht wichtig, dass die maximale Frist von 3 Wochen für das Wechselprozedere in aller Regel nicht überschritten wird und die dafür erforderlichen Prozesse entsprechend konstruiert sind. Ein tatsächlicher Anbieterwechsel binnen eines Monats nach Vertragsabschluss sollte damit immer gewährleistet sein.

#### **Zu § 4:**

Weiterhin unverändert bleibt die Formfreiheit der Willenserklärung des Endverbrauchers. Hier sei an die zur Wechsel-VO 2012 eingebrachte Stellungnahme des Sozialministeriums verwiesen, wonach ein rascher und „unbürokratischer“ Wechsel grundsätzlich befürwortet wurde, durch die Formfreiheit aber auch Missbrauch durch unseriöse Lieferanten befürchtet wurde.

Im Entwurf zu § 4 Abs 3 wurde nun jene Passage des derzeitigen § 4 Abs 2 gestrichen, wonach eine *„stichprobenartige oder bei begründetem Verdacht erfolgende Überprüfung der Bevollmächtigung durch den Netzbetreiber ausreichend“* sei.

Heute findet sich in § 76 Abs 6 ElWOG idF der Novelle 2013 allerdings die Bestimmung, dass *die Verrechnungsstelle* bei Verdacht missbräuchlicher Anfragen sowie in regelmäßigen

Abständen stichprobenartige Überprüfungen der Anfragen auf ihre Rechtmäßigkeit durchzuführen hat. Dies muss aus unserer Sicht auch für die Weiterleitung der Willenserklärungen des Endverbrauchers über die Wechselplattform anwendbar sein.

§ 4 Abs 3 des Entwurfs zur Wechsel-VO müsste in diesem Sinn in Zusammenschau mit § 76 Abs 6 ElWOG gelesen werden. Wenn nun der Endverbraucher mitteilt, dass eine nicht von ihm erteilte Vollmacht vorliegt oder dass er keinen Wechselprozess in Gang gesetzt hat, sollte von der Verrechnungsstelle umgehend eine Prüfung auf Missbräuchlichkeit nach § 76 Abs 6 ElWOG durchgeführt werden. Dafür ist aber erforderlich, dass die Verrechnungsstelle über den Verdacht des Missbrauchs informiert wird.

Der Netzbetreiber wird nach § 76 Abs 2 ElWOG über den Lieferantenwechsel in Kenntnis gesetzt und informiert in Folge den Endverbraucher nach § 76 Abs 3 über die Einleitung des Wechselprozesses. Teilt der Kunde daraufhin mit, dass er keine Vollmacht erteilt hat, sollte die Verrechnungsstelle umgehend informiert werden. Vorgeschlagen wird daher, in der vorliegenden VO eine entsprechende Informationspflicht des Netzbetreibers an die Verrechnungsstelle zu normieren.

Klargestellt werden sollte in der VO oder den EB auch, wie die Missbräuchlichkeitsprüfung von der Verrechnungsstelle durchgeführt werden kann. Der Verweis in den Erläuterungen zu § 4 Abs 3 auf Punkt 1.2. und dessen Erläuterungen genügt hier nicht.

#### **Zum Anhang:**

##### **Zu Punkt 1.1.:**

Im zweiten Absatz findet sich ein kleiner redaktioneller Fehler. Es wird auf Punkt 5.4. verwiesen, gemeint ist wohl Punkt 6.4.

##### **Zu Punkt 1.2.:**

Im zweiten Absatz wird in der Klammer lediglich die schriftliche und die online abgegebene Bevollmächtigung erwähnt. Der Vollständigkeit halber und um Missverständnisse zu vermeiden, sollte diese Aufzählung entweder nur beispielhaft erfolgen oder sie sollte ergänzt werden um die mündliche und konkludente Bevollmächtigung.

In den Erläuterungen wird darauf hingewiesen, dass die Lieferanten einfache und benutzerfreundliche Vorkehrungen zur Identifikation und Authentizität des Endverbrauchers zur Verfügung stellen müssen und dass gleichzeitig Missbrauch verhindert werden soll. Ein Medienbruch soll tunlichst vermieden werden. Die Übermittlung zB der Reisepassnummer bzw. einer Reisepasskopie erscheint in diesem Sinne auch aus unserer Sicht nicht ideal. Die Erläuterungen erwähnen beispielhaft die Zählpunktbezeichnung, die geeignet sei, den Endverbraucher - gemeinsam mit der Emailadresse - zu identifizieren. Hier ist anzumerken, dass die Zählpunktbezeichnung zwar eine sachlich naheliegende Zuordenbarkeit des Kunden ermöglicht, aber auch ein vor allem den Hausverwaltungen unter Umständen bekanntes

Datum ist. Auf Dauer könnten Zählpunktbezeichnungen daher breiter bekannt werden, womit sich das Missbrauchsrisiko wiederum erhöht.

Aus heutiger Sicht ist wohl generell eine Vielfalt an unterschiedlichen und kundenfreundlichen Systemen zur raschen Identifikation und Prüfung der Authentizität der Willenserklärungen wünschenswert, da damit großflächigere Missbrauchsfälle im Zusammenhang mit dem Wechsel am ehesten vermeidbar sind. Möglich sind hier sicher auch – wie in den Erläuterungen am Rande angemerkt – ähnliche Systeme wie beim E-Banking. Der Endverbraucher könnte ein Kundenkennwort erhalten bzw. selbst wählen, womit er sich dann gegenüber dem Lieferanten ‚ausweisen‘ kann, um seine Authentizität sicherzustellen.

### **Zu Punkt 1.3. und Punkt 2.2.1.:**

Die Ausführungen zur Stornierung unter Punkt 1.3. sind unvollständig.

Nach § 11 Abs 1 FAGG können Verbraucher von einem im Fernabsatz abgeschlossenen Vertrag binnen 14 (neu) Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Frist beginnt nach § 11 Abs 2 Z 3 FAGG bei einem Vertrag über die Lieferung von Strom oder Gas mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Auf die Beachtung dieser gesetzlichen Regelung sollte in Punkt 1.3. unbedingt hingewiesen werden.

Das Prozedere läuft im Regelfall wie folgt:

Der Endverbraucher gibt gegenüber dem neuen Lieferanten eine Willenserklärung dahingehend ab, dass er einen Vertrag mit ihm abschließen möchte und das Wechselverfahren einleiten lassen möchte. Es ist davon auszugehen, dass mit Abgabe der Willenserklärung gegenüber dem neuen Lieferanten und mit Zustimmung durch den neuen Lieferanten der Vertrag zustande kommt. Vereinbarungsgemäß beginnt die Lieferung durch den neuen Lieferanten ab dem Wechseltermin.

Mit Vertragsabschluss beginnt – bei Information des Lieferanten über das Bestehen des Rücktrittsrecht nach § 4 Abs 1 Z 8 FAGG – auch die Rücktrittsfrist von 14 Tagen zu laufen.

Gleichzeitig bevollmächtigt der Endverbraucher den neuen Lieferanten, alle nötigen Wechselschritte, also auch die Kündigung des Liefervertrags mit dem aktuellen Lieferanten, vorzunehmen. Die Kündigungsfrist für den aktuellen Liefervertrag beträgt für Verbraucher nach § 76 Abs 1 ElWOG zwei Wochen ohne gesonderten Kündigungstermin. Der neue Lieferant wird die Kündigung beim aktuellen Lieferanten so rasch im Wechselprozess deponieren, dass der aktuelle Vertrag spätestens mit dem Wechseltermin gekündigt ist.

Tritt nun der Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss vom neuen Liefervertrag zurück, so wurde die Kündigung des aktuellen Liefervertrags in der Regel wohl bereits vom aktuellen Lieferanten empfangen und entfaltet mit Ablauf der Kündigungsfrist

ihre zivilrechtliche Wirksamkeit. In der Folge wäre dann weder der neue Liefervertrag noch der ‚alte‘ Liefervertrag aufrecht.

Aus Gründen der Rechtssicherheit sollte daher in der Wechsel-VO klargestellt werden, dass der neue Lieferant die Kündigung im Namen des Endverbrauchers gegenüber dem aktuellen Lieferanten nur unter der auflösenden Bedingung erklären darf, dass der Endverbraucher hinsichtlich des neuen Liefervertrags nicht von seinem Rücktrittsrecht nach § 11 FAGG Gebrauch macht.

KonsumentInnen könnten sonst unter Umständen nur im Wege der Kulanz an den ‚alten‘ Lieferanten herantreten, um die Kündigung rückgängig zu machen. Eine gesetzliche Verpflichtung des Lieferanten, dies zu akzeptieren, bestünde wohl nicht.

Bei Verbrauchergeschäften sollte in der Praxis jedenfalls immer ein Wechseltermin vereinbart werden, der mindestens 16 Tage nach dem Vertragsabschluss mit dem neuen Lieferanten liegt. Diese Frist von 16 Tagen setzt sich zusammen aus der Rücktrittsfrist von 14 Tagen nach § 11 FAGG sowie der Frist von 2 Arbeitstagen vor dem Wechseltermin, wo der Wechsel im eigentlichen Sinne nach Punkt 1.3. noch storniert werden kann. Damit wird verhindert, dass der Verbraucher Energie aus dem neuen Liefervertrag bezieht, obwohl er von diesem ja noch zurücktreten kann.

Der neue Lieferant könnte bei Vertragsabschluss mit dem Verbraucher auch die 2-wöchige Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG zuwarten und erst nach fruchtlosem Verstreichen dieser Frist die Einleitung des Wechselprozesses beantragen, womit erst zu diesem Zeitpunkt die Wechselfrist von maximal 3 Wochen zu laufen beginnt. Damit würde aus der Sicht der KonsumentInnen der Wechsel unter Umständen fünf Wochen (zwei Wochen Rücktrittsfrist und drei Wochen für den Wechselprozess) ab Vertragsabschluss dauern, was zu lange wäre.

Zu beachten ist weiters, dass bei Unterbleiben der Informationen nach § 4 Abs 1 Z 8 FAGG dem Verbraucher eine 12-monatige Rücktrittsfrist zusteht. Auch in diesem Fall fällt der neue Liefervertrag weg und der alte Liefervertrag wurde bereits gekündigt.

### **Zu Punkt 2.2.3.:**

Bei allen vorgesehenen Datenübermittlungen, insbesondere im Zusammenhang mit Smart Metering, ist strikt darauf zu achten, dass diese nur zum Zweck der Durchführung der mit der VO umfassten Abläufe vorgesehen werden. Eine Datenverwendung beispielsweise zum Zweck, weitere Kenntnisse über das tatsächliche Verbrauchsverhalten zu gewinnen, wäre hier keinesfalls gedeckt.

### **Zu Punkt 3.2.3. und Punkt 3.3.2.:**

In beiden Punkten werden bei den zu übermittelnden Daten auch die Kontaktdaten des Kunden, nämlich Telefonnummer und Emailadresse – wenn verfügbar – angeführt.

Es sollte hier jedenfalls in der Entscheidungsfreiheit des Kunden liegen, über welchen Kommunikationskanal er mit dem neuen Lieferanten in Verbindung treten möchte. Darüber hinaus könnte eine beim ‚alten‘ Lieferanten angegebene Emailadresse oder Telefonnummer womöglich nicht mehr aktuell sein oder vom Kunden nicht mehr genutzt werden. Diese Daten sollten daher nur mit Zustimmung des Kunden weitergeleitet werden. Statt der Formulierung „wenn verfügbar“ sollte daher besser „bei Zustimmung des Kunden“ verwendet werden.