



E-CONTROL



→ Tätigkeitsbericht  
Schlichtungsstelle 2004





→ Tätigkeitsbericht  
Schlichtungsstelle 2004

→ Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Energie-Control GmbH, Rudolfsplatz 13a, A-1010 Wien,  
Tel.: +43-1-247 24-0, Fax: +43-1-247 24-900, E-Mail: office@e-control.at

Für den Inhalt verantwortlich: DI Walter Boltz, Geschäftsführer Energie-Control GmbH

Konzept und Text: Energie-Control GmbH

Grafik und Layout: **[cdc]** nouri, kinzl, Viriotgasse 4, A-1090 Wien

Fotos: E-Control, [cdc]

Druck: Typo Druck Sares

© Energie-Control GmbH 2004

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen sowie der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.



## **Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH 7**

Anrufung der Schlichtungsstelle	8
Ablauf des Verfahrens	8
Ergebnis der Verfahren	10
Verfahren bei der Schlichtungsstelle	11

## **Konsumentenservice der Schlichtungsstelle 15**

Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen	16
Konsumenten-Hotline	16
Rechnungsprüfung	17
Tarifkalkulator	17
Informationstätigkeit auf <a href="http://www.e-control.at">www.e-control.at</a>	19
Konsumentenbroschüren	19
Beratungstage in den Bundesländern	19
Informationskampagne auf Messen	20
Medienarbeit der Schlichtungsstelle	20

## **Schlichtungstätigkeit 2003/2004 21**

Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/Wienstrom GmbH/	
Wien Energie Gasnetz GmbH	22
EVN Vertrieb GmbH & Co KG/EVN AG	24
STEWAG-STEAG GmbH	26
Energie Graz GmbH & Co KG	28
Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/	
Energie AG Oberösterreich	28
Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG/Oberösterreichische Ferngas AG	29
Linz Strom Vertrieb Nfg. GmbH & Co KG/Linz Strom GmbH	31
Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG/Linz Gas/Wärme GmbH	31
Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation	31
Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG	32
My Electric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH	32
switch-Energievertriebsgesellschaft m.b.H	33
Energie Ried GmbH	34
KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG	34
Stadtwerke Klagenfurt AG	35
E-Werk Ebner KG	35
BEWAG Burgenländische Elektrizitätswirtschafts-AG	35
TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG	35
Sonstige	36

<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>		<b>37</b>
Unübersichtliche Rechnungen		38
Musterrechnung der E-Control GmbH und der Bundesarbeiterkammer		38
Umsetzung durch die Energieunternehmen		39
Arten der Verbrauchsermittlung		40
Verbrauchsermittlung für die Jahresabrechnung		40
Verbrauchsermittlung im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel		42
Schwierigkeiten bei der Bezahlung von Rechnungen		42
Ratenzahlungsvereinbarung		42
Inkassozähler		42
Vorauszahlung und Sicherheitsleistung (Kaution)		43
Abbuchungsauftrag		43
Einsparungsmöglichkeiten bei Energiekosten		43
Lieferantenwechsel		43
Ursachen für Verbrauchssteigerungen		43
Energiesparen		44
Der Wettbewerb um den Kunden		44
Haustürgeschäfte		45
Rückgewinnungsaktionen		46
Vertragsgestaltung		46
Gasqualität		47
Informationsservice der Energieunternehmen		48
<b>Anhang</b>		<b>49</b>
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH		50
§ 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG)		54
Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren		55
Antrag auf Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens gem. § 10a E-RBG		57
Checkliste für überhöhten Stromverbrauch		58
Checkliste für überhöhten Gasverbrauch		59
Fragen und Antworten zum Lieferantenwechsel		60
Fragen und Antworten zur Bezahlung der Energierechnung		61
Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen		62
Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom		63
Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas		68
Musterrechnung Strom		70
Musterrechnung Gas		73
<b>Abbildungsverzeichnis</b>		<b>76</b>

**Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes:** Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wurde bei Begriffen, Bezeichnungen und Funktionen die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an beide Geschlechter.



→ Die Schlichtungsstelle der  
Energie-Control GmbH



Die Energie-Control GmbH (E-Control GmbH) wurde vom Gesetzgeber mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle betraut. Seit 1. 10. 2002 können sich Endkunden, die mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Dienstleistung nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung nicht nachvollziehen können, an die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH wenden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind darum bemüht, binnen sechs Wochen eine Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Energieunternehmen herbeizuführen.

Von den 280 Verfahren, die bei der Schlichtungsstelle seit ihrem Bestehen abgewickelt wurden, wurden 148 Verfahren im Berichtszeitraum 1. 10. 2003 bis 30. 9. 2004 geführt. In den meisten Fällen konnte eine für die Konsumenten zufriedenstellende Lösung erreicht werden.

In ihrer Schlichtungstätigkeit folgt die E-Control GmbH den „Empfehlungen der Europäischen Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen“ (2001/310/EG). Die Schlichtungsstelle fühlt sich den Grundsätzen der Unparteilichkeit, Transparenz, Effizienz und Fairness verpflichtet. Aufgrund der Einhaltung dieser Kriterien wurde die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH im Herbst 2004 in das Europäische Netz für außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-Net European Extra-Judicial Network) aufgenommen. Die Schlichtungsstelle fungiert zudem als unabhängige Servicestelle der Energiekonsumenten und bietet Hilfe und umfangreiches Informationsmaterial an, damit Konsumenten die Vorteile des freien Strom- und Gasmarktes zu ihrem Besten nutzen können.

#### → Anrufung der Schlichtungsstelle

Wenn Energiekunden mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung auch

nach Rückfrage bei ihrem Energieunternehmen nicht nachvollziehen können, können sie sich binnen drei Jahren nach Auftreten des Beschwerdegrundes an die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH wenden.

Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erfolgt auf Grundlage eines formlosen Streitschlichtungsantrages. Der Antrag kann schriftlich per Post, Fax oder in elektronischer Form an die Schlichtungsstelle übermittelt werden und soll den Grund der Beschwerde, eine kurze Beschreibung der Vorgeschichte, d.h. des Sachverhalts, sowie alle relevanten Unterlagen, wie die beanstandete Rechnung und – zum Vergleich – die Rechnungen der Vorjahre, enthalten. Vorfälle oder Rechnungen, die drei Jahre oder länger zurückliegen bzw. vor über drei Jahren ausgestellt wurden, können nicht behandelt werden, auch keine Streitfälle, die gerichtsanhängig sind oder bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren.

#### → Ablauf des Verfahrens

Die gesetzliche Grundlage für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist § 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG)<sup>1</sup>. Auf Grundlage des Gesetzes wurden „Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH“ (siehe Seite 50) erlassen und auf der Internetseite der E-Control GmbH ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)) veröffentlicht. Diese Richtlinien bilden die Spielregeln für den Ablauf eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle und sollen einen möglichst unbürokratischen Verfahrensablauf und rasche Entscheidungen gewährleisten.

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle prüfen den Streitschlichtungsantrag und die Beschwerde nach ihren Möglichkeiten. Die vorherige Kontaktaufnahme des Kunden mit seinem Unternehmen ist nicht Voraussetzung für das Tätigwerden der Schlichtungsstelle, wird jedoch insbesondere bei Beschwerden über die Höhe der Rechnung

<sup>1</sup> Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG), BGBl I Nr. 121/2000 idF. BGBl I Nr. 149/2002 (siehe Seite 54)

empfohlen. Nach Einleitung des Verfahrens nimmt die Schlichtungsstelle mit den betroffenen Unternehmen Kontakt auf, um den Sachverhalt aufzuklären, und ersucht um Stellungnahme zur Beschwerde des Kunden. Die Stellungnahme des Unternehmens wird von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle bzw. Sachverständigen der E-Control GmbH hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der rechtlichen Aussagen und der Plausibilität der technischen Angaben geprüft.

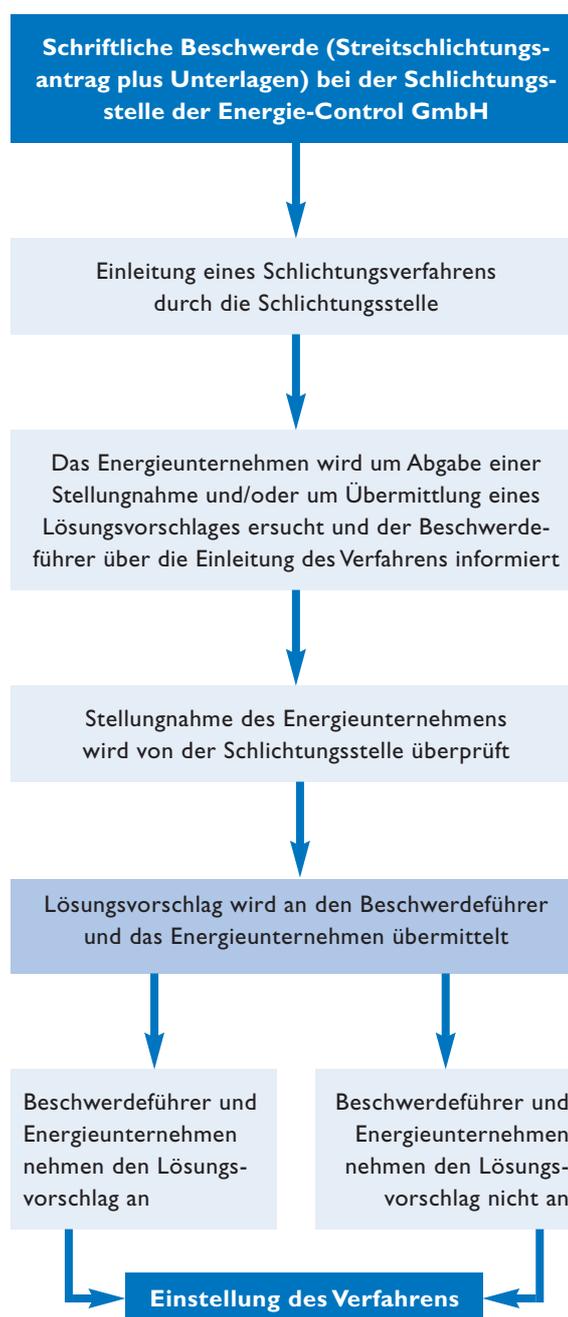
Im Rahmen des Verfahrens wird festgestellt, ob die Beschwerde berechtigt ist. Im Gegensatz zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann sie ein Urteil fällen oder eine Entscheidung treffen, die zwingend umzusetzen ist.

Stellt sich heraus, dass die Beschwerde zu Recht erfolgt ist und eine Leistung fehlerhaft erbracht wurde bzw. die Höhe der Rechnung ungerechtfertigt ist, versucht die Schlichtungsstelle, eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen herbeizuführen. Die Energieunternehmen sind verpflichtet, an einem Streitschlichtungsverfahren mitzuwirken und alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Wenn es die Schlichtungsstelle für zweckmäßig erachtet und sich der Beschwerdeführer nicht dagegen ausspricht, kann eine mündliche Streitschlichtungsverhandlung abgehalten werden.

Das Unternehmen hat die Möglichkeit, von sich aus eine bestimmte Lösung des Verfahrens vorzuschlagen. Die Schlichtungsstelle kann aber auch selbst den Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Dieser erlangt jedoch nur Verbindlichkeit, wenn er von beiden Seiten angenommen wird. Ein von beiden Parteien unterschriebener Lösungsvorschlag hat die Rechtskraft eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Eine Lösung zwischen zwei Parteien ist eine unpräjudizielle

→ **Abbildung 1: Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens**

Abbildung 1



Quelle: E-Control

Einzelentscheidung und hat keine Auswirkungen auf andere zukünftige Entscheidungen.

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist kostenlos. Bei Streitigkeiten über Rechnungsbeträge wird die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages für die Dauer des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben, wobei Unternehmen unter Angabe von Gründen einen Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen auch sofort fällig stellen können.

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass Energieunternehmen in den meisten Fällen bei berechtigten Beschwerden von sich aus Lösungen anbieten. Hier kommt es oft zu einer direkten Kontaktaufnahme der Unternehmen mit den Beschwerdeführern und zu einer Einigung, die der Schlichtungsstelle im Detail mitunter nicht mitgeteilt wird. In diesen Fällen übernimmt die Schlichtungsstelle die Rolle des Mittlers und stellt den Kontakt und eine lösungsorientierte Gesprächsbasis her.

In den meisten Fällen liegt kein Fehlverhalten der Unternehmen vor, und es wurde den Gesetzen und Marktregeln entsprechend gehandelt. Die Ursache der Beschwerde liegt meist in der mangelnden Information der Kunden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle versuchen eine Klarstellung zu erreichen, klären die Kunden über ihre Rechte und Pflichten auf und machen die Unternehmen auf ihre Informationspflicht aufmerksam. In Fällen, in denen Kunden aufgrund von mangelnder Information zu ihren Ungunsten gehandelt haben (z.B. hoher Stromverbrauch, da zu niedrige Einstufung), drängt die Schlichtungsstelle auf Kulanzlösungen der Unternehmen, die in unterschiedlich kundenorientierter Art angeboten und gewährt werden.

#### → Ergebnis der Verfahren

Von den im Berichtszeitraum 148 geführten Verfahren konnten bis 30. September 2004 136 bereits abgeschlossen werden. Davon konnten

131 Verfahren, das sind 96 Prozent, positiv abgeschlossen werden. Das bedeutet, dass in diesen Verfahren Irrtümer aufgeklärt, Ursachen berechtigter Beschwerden beseitigt und Lösungen angenommen wurden.

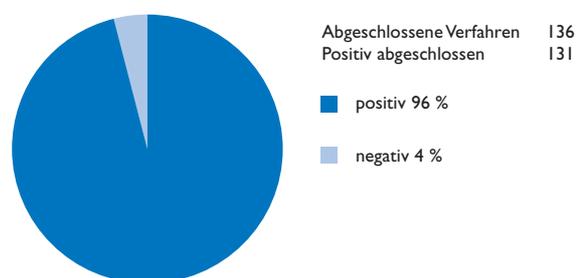
Im Rahmen der Streitschlichtung ist die E-Control GmbH auf das Entgegenkommen der Unternehmen angewiesen. Während die Behörde in ihrer sonstigen Überwachungs- und Aufsichtsfunktion Entscheidungen treffen und den Unternehmen gesetzmäßiges Verhalten vorschreiben kann, ist sie in ihrer Schlichtungstätigkeit Vermittler und kann Lösungen nur vorschlagen, nicht jedoch durchsetzen.

Ob Verfahren für die Kunden zufrieden stellend beendet werden, hängt somit in hohem Ausmaß vom Entgegenkommen der Unternehmen ab. Daher ist es der Schlichtungsstelle ein wichtiges Anliegen, den Unternehmen die Vorteile eines konsumentenfreundlichen Beschwerdemanagements näher zu bringen. In zahlreichen Gesprächen mit Ansprechpartnern der Unternehmen, Interessenvertretungen und Behörden bemühen sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle um ein konstruktives und lösungsorientiertes Gesprächsklima.

Im zweiten Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle konnte das Verhältnis zu den meisten Energieunternehmen weiter verbessert

#### → Ergebnis der Verfahren

Abbildung 2



Quelle: E-Control

und die Zusammenarbeit mit anderen Konsumentenschutzeinrichtungen verstärkt werden.

Bei den Verfahren, die nicht zufriedenstellend beendet werden konnten, handelt es sich um Ergebnisse, die bei mehr Entgegenkommen der Unternehmen aus Sicht der Kunden positiver hätten sein können. Ergebnisse, die aus der Sicht des betroffenen Konsumenten zwar nicht erfreulich waren – da zum Beispiel im Verfahren keine Ursache für eine Verbrauchssteigerung gefunden wurde –, die aber korrekt und rechtmäßig waren und auch ausführlich erklärt wurden, fallen unter positiv beendete Verfahren.

#### → Verfahren bei der Schlichtungsstelle

Im ersten Jahr der Schlichtungstätigkeit wurden 132 Anträge auf Streitschlichtung an die Schlichtungsstelle gestellt. Im zweiten Jahr kam es zu

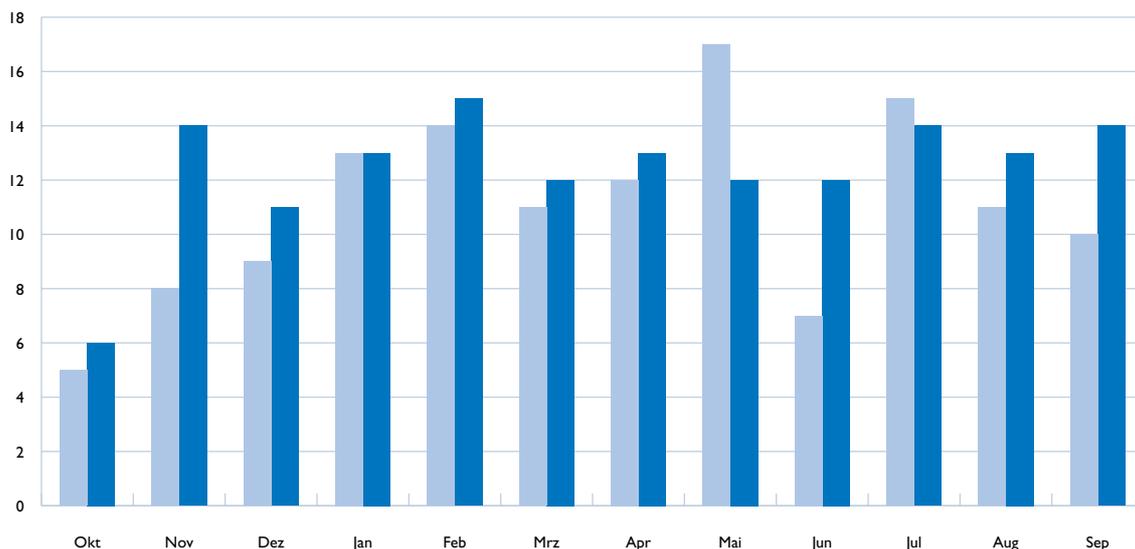
einer leichten Erhöhung auf 148 Anträge. Die Zahl der Anträge hängt davon ab, wie die Schlichtungsstelle bei den Konsumenten bekannt ist. Beschwerden, die sich gegen ein Unternehmen richten, sind nicht primär Indikator für mangelndes Kundenservice des Unternehmens, sondern vielmehr für den Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle und die gute Zusammenarbeit mit anderen Konsumentenschutzeinrichtungen.

Auch andere Konsumentenschutzeinrichtungen setzen sich für die Anliegen der Konsumenten ein. Die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH ist jedoch die einzige gesetzlich vorgesehene Einrichtung für Strom- und Gaskunden, bei der die Einleitung eines Verfahrens mit der Rechtsfolge des Aufschubs der Fälligkeit verbunden ist.

#### → Vergleich der Anzahl der Verfahren in den beiden Jahren der Schlichtungstätigkeit

Abbildung 3

■ 2002/03 ■ 2003/04



Quelle: E-Control

Die Themen der Schlichtungsverfahren und die Gründe der Beschwerde sind im Vergleich zum Vorjahr ungefähr gleichgeblieben. Auch im letzten Jahr betrafen die meisten Beschwerden für den Konsumenten nicht nachvollziehbare Energierechnungen. Die Anzahl an Beschwerden über Anschlusskosten bei Neubau einer Anlage ist leicht gestiegen.

→ Verfahren nach Themen in % Abbildung 4



Quelle: E-Control

Die Abbildung 4 zeigt die häufigsten Themen der Streitschlichtungsverfahren. Nicht nachvollziehbare Mehrverbräuche stellen den häufigsten Beschwerdegrund dar, gefolgt von sonstigen Unklarheiten bei Energierechnungen.

Die Novelle des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG) 2004<sup>2</sup> verlangt in Umsetzung der so genannten Beschleunigungsrichtlinie der Europäischen Union eine gesellschaftsrechtliche und organisatorische Entflechtung integrierter Unternehmen einer bestimmten Größe in Netzbetrieb und Lieferbereich. Diese bis 2006 umzusetzende Maßnahme ist bei Gasunternehmen bereits geltendes Recht, und die meisten der betroffenen Unternehmen haben ihre Geschäftsaktivitäten schon jetzt in getrennte Gesellschaften gespalten.

Konsequenterweise müsste diese Trennung bei der Zuordnung der Verfahren zu den einzelnen Unternehmen berücksichtigt werden. Verfahren, die den Netzbetrieb betreffen, sollten gegen den Netzbetreiber, Verfahren, die die Belieferung mit elektrischer Energie betreffen, gegen den Lieferanten geführt werden. Die meisten der Verfahren behandeln Fragen im Zusammenhang mit Rechnungen. Rechnungen über Netz und Energie werden jedoch vermehrt vom Lieferanten ausgestellt. Dies gilt sowohl für den Fall, dass der Lieferant gewechselt wurde, als auch, wenn kein Wechsel durchgeführt, sondern das Unternehmen organisatorisch getrennt wurde.

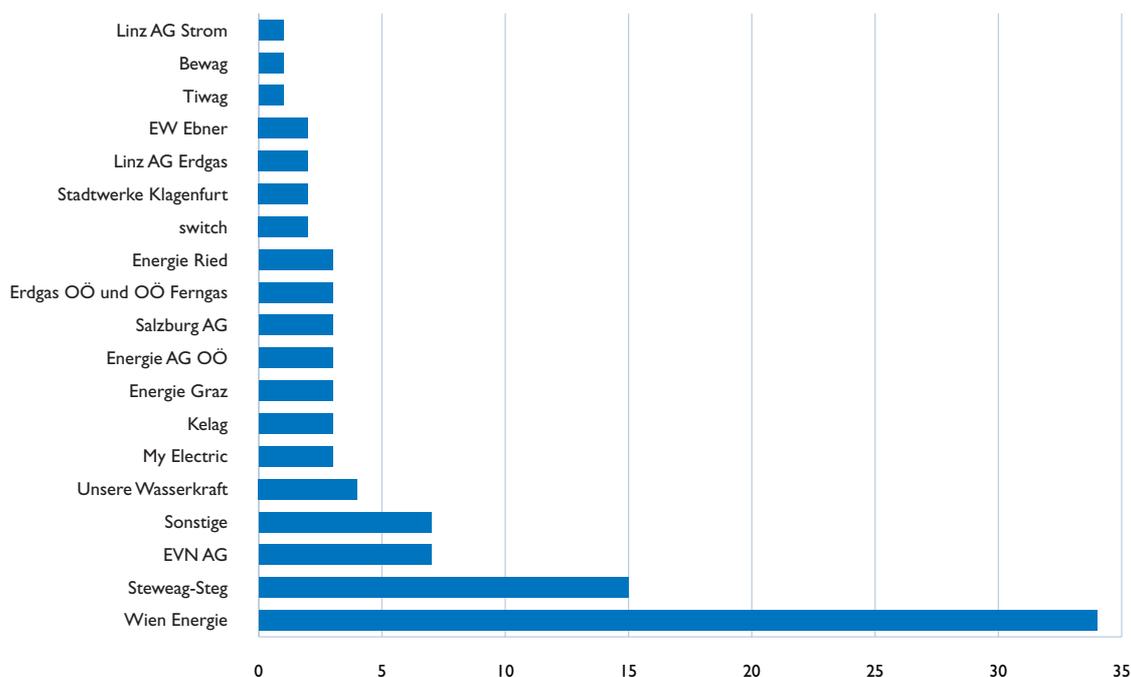
<sup>2</sup> Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG), BGBl. I Nr. 143/1998 idF. BGBl. I Nr. 63/2004

Obwohl die Ursache für die Beschwerde oft im Bereich des für die Verbrauchsermittlung zuständigen Netzbetreibers gelegen ist, werden die Verfahren gegen den die Rechnung ausstellenden Lieferanten geführt. Da der Lieferant die Rechnung erstellt, kann nur gegen ihn das Verfahren eingeleitet werden. Die für die Behandlung der Beschwerde notwendigen Informationen hat der Lieferant vom Netzbetreiber einzuholen und mögliche Lösungsvorschläge mit diesem zu akkordieren.

50 Verfahren betrafen ein Unternehmen der Wien Energie Holding (Wienstrom GmbH, Wien Energie Gasnetz GmbH, Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG). Die Häufigkeit der Verfahren ist durch die Bekanntheit der Schlichtungsstelle in Wien zu erklären, im Verhältnis zu der großen Anzahl der Kunden zu sehen und kein Hinweis auf ein möglicherweise mangelhaftes Kundenservice. Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit dem professionellen Beschwerdemanagement der Wien Energie war im Berichtsjahr vorbildhaft.

→ Verfahren – von insgesamt 148 – nach Unternehmen in %

Abbildung 5



Quelle: E-Control





→ Konsumentenservice  
der Schlichtungsstelle



Der freie Energiemarkt hat es mit sich gebracht, dass aus bloßen Beziehern von Energie Kunden mit Wahlmöglichkeiten und im freien Markt üblichen Ansprüchen wurden. Die neuen Rahmenbedingungen sind jedoch komplexer als in den Zeiten des Monopols und stellen sich für Konsumenten häufig als verwirrend dar. Das Informationsbedürfnis der Konsumenten ist mit der Liberalisierung der Energiemärkte deutlich gestiegen; vor allem bei jenen Kunden, die die Chancen des freien Marktes für sich nutzen und aktiv am Markt teilnehmen wollen.

Die E-Control GmbH stellt daher Kunden diese notwendigen Informationen in geeigneter Weise zur Verfügung.

→ **Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen**

Auch im zweiten Jahr ihres Bestehens haben die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nicht nur Verfahren geführt, sondern auch mehr als 200 Briefe und 300 E-Mails beantwortet. Manche Beschwerde und manche Meinungsverschiedenheit

konnten im Vorfeld geklärt werden, ohne dass ein Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden musste.

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle stehen unter der Telefonnummer 01-247 24-444 für telefonische Anfragen zu Verfahren oder allgemeinen Informationen zur Verfügung. Im Durchschnitt werden von der Schlichtungsstelle 40 Anfragen pro Woche behandelt.

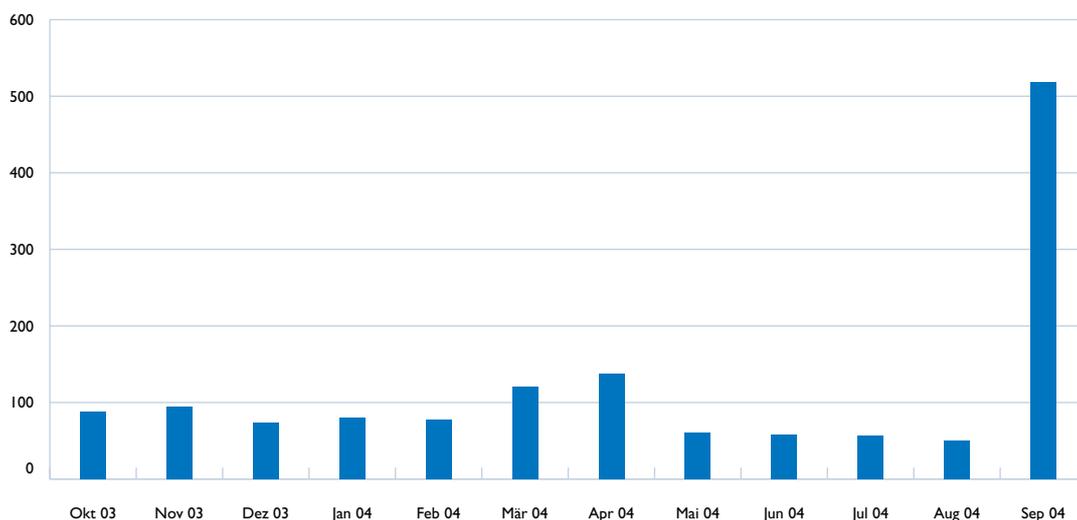
Die Themen der Anrufe sind breit gestreut und reichen von allgemeinen Anfragen zu rechtlichen Grundlagen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) bis zu Fragen über Preise, Netztarife und den Energieverbrauch von Haushaltsgeräten. Unter den Anfragenden finden sich nicht nur Endverbraucher, sondern auch Energieunternehmen und Vertreter beratender Berufe wie Rechtsanwälte, Steuerberater oder Energieberater.

→ **Konsumenten-Hotline**

Zur allgemeinen Konsumenteninformation hat die E-Control GmbH eine Hotline mit der Tele-

→ **Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline**

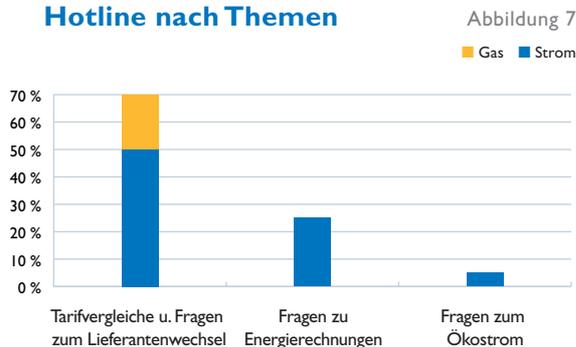
Abbildung 6



Quelle: E-Control

fonnummer 0810 810 224 (zum Ortstarif) eingerichtet. Im Durchschnitt wenden sich monatlich 120 Konsumenten an die Hotline. Die Fragen, die die Mitarbeiter an der Hotline beantworten, betreffen in erster Linie allgemeine Informationen zum liberalisierten Markt wie Lieferantenwechsel, die Möglichkeiten des Bezugs von Energie aus erneuerbaren Energieträgern, Preisvergleiche und Auskünfte über einzelne Anbieter. Nach der Ankündigung der Energiepreiserhöhungen im September 2004 stiegen die Anfragen sprunghaft an und erreichten am 27. September 2004 den Rekord von 127 Anrufen.

#### → Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen



Quelle: E-Control

Die Abbildung zeigt die Themen, die die Anrufer an der Hotline beschäftigen. Dabei zeigt sich deutlich, dass das Interesse am Lieferantenwechsel und günstigeren Anbietern dominiert, gefolgt von Fragen zu den Energierechnungen. Ein geringer Teil betrifft Fragen über die Art der eingesetzten Primärenergieträger und Fragen von Ökostromanlagenbetreibern zum Förderregime des Ökostroms.

#### → Rechnungsprüfung

Kunden, die ihre Rechnungen nicht nachvollziehen können, haben die Möglichkeit, diese von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle über-

prüfen zu lassen. Im Berichtszeitraum wurde dieses Service von 80 Kunden in Anspruch genommen. Mittels Rechnungskopie prüfen die Mitarbeiter 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 auch von den Experten der E-Control GmbH nicht nachvollzogen werden, rät sie den Kunden, einen Streitschlichtungsantrag zu stellen, um im Rahmen eines Verfahrens die Ursachen für die Verbrauchssteigerung feststellen zu können.

#### → Tarifkalkulator

Durch eine Vielzahl von auftretenden Lieferanten und den dadurch entstehenden Aufwand für Konsumenten, die Angebote der einzelnen Lieferanten einzuholen und miteinander zu vergleichen, ist es wichtig, den Endkunden einfachen und schnellen Zugang zu Lieferanteninformationen zu ermöglichen und somit die Transparenz am Strom- und Gasmarkt zu erhöhen.

Mit Hilfe des Tarifkalkulators, zu finden auf der Internetseite der E-Control GmbH unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at), können Konsumenten einen Vergleich der Preise der verschiedenen Lieferanten erstellen lassen. Nach Eingabe der Postleitzahl und des Jahresverbrauchs werden die Angebote aller Lieferanten des betreffenden Versorgungsgebietes aufgelistet. Die Angebote enthalten nicht nur die Energiepreise, sondern auch die behördlich festgelegten Netznutzungsbühren sowie Steuern und Abgaben werden extra ausgewiesen. So kann der Konsument erkennen, wie sich der Gesamtpreis zusammensetzt. Im Tarifkalkulator werden auch Angebote und Rabatte der einzelnen Lieferanten extra ausgewiesen. So sieht der Konsument, welche Lieferanten unter bestimmten Bedingungen (z.B.: im ersten Jahr, bei Einzugsermächtigung) am günstigsten Strom oder Gas anbieten.

Mit der Aktivierung der so genannten „Watch-Dog“-Funktion kann der Kunde Informationen über Preisänderungen, neue Lieferanten, Änderung der Stromkennzeichnung und sonstige Änderungen am Markt bestellen und erhält diese per E-Mail aktuell übermittelt.

Gemäß der gesetzlichen Vorgaben (§§ 45 und 45a EIWOG) sind die Stromlieferanten verpflichtet, auszuweisen, aus welchen Primärenergieträgern sich die gesamte an Endkunden abgegebene elektrische Energiemenge zusammensetzt (Stromkennzeichnung). Diese gesetzliche Vorgabe wurde auch im Tarifkalkulator berücksichtigt. So zeigt der Tarifkalkulator bei der Darstellung der Lieferanten zusätzliche Informationen über die jeweilige Zusammensetzung der Primärenergieträger der einzelnen Anbieter. Neben der Eingabe der Postleitzahl und der Jahresverbrauchsmenge können die Primärenergieträger (erneuerbare und fossile Energieträger sowie nukleare Energie) gewählt werden, mit denen die gelieferte elektrische Energie erzeugt werden soll.

Für Konsumenten, die keinen Zugang zum Internet haben, erstellen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle mit Hilfe des Tarifrechners Preisvergleiche und senden diese den Konsumenten mit Informationsmaterial zum Lieferantenwechsel auf dem Postweg zu. Rund 500 Kunden haben im Berichtsjahr von diesem Service Gebrauch gemacht. Im Zeitraum von 1. Oktober 2003 bis 30. September 2004 wurden insgesamt 234.951 Berechnungen erstellt. Davon mit 177.190 Berechnungen vorwiegend im Strombereich. Für Gas wurden insgesamt 57.761 Berechnungen erstellt. Im Strombereich wurden rund 82 Prozent der Berechnungen für Haushaltstarife, rund 14 Prozent für Gewerbetarife und rund 3 Prozent für Landwirtschaftstarife durchgeführt. Im Gasbereich lag der Anteil der Berechnungen für Haushaltskundentarife bei rund 90 Prozent, für Gewerbekundentarife bei 9 Prozent und bei Tarifen für Landwirtschaft bei rund 1 Prozent. Die meisten Berechnungen wurden am 25. Sep-

tember 2004 durchgeführt, nachdem der Tarifkalkulator in der Fernsehsendung „Willkommen Österreich – gut beraten Österreich“ angekündigt und vorgestellt wurde. Höhere Zugriffsraten sind vor allem durch mediale Ankündigungen und nach Einschaltung von Inseraten zu verzeichnen sowie nach Bekanntmachung von Strom- und Erdgaspreiserhöhungen der Lieferanten. So stieg vor allem im September 2004 die Anzahl der durchgeführten Berechnungen stark an.

Die „WatchDog“-Funktion nützen mittlerweile mehr als 1.400 Personen, wobei auch hier ein starker Zuwachs im September zu verzeichnen war.

#### → Der Tarifkalkulator auf [www.e-control.at](http://www.e-control.at)

Abbildung 8



Netzbetreiber	Adresse, Tel.	LNB
ORF	ORF Energie, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.orf.at
E.ON	E.ON Energie AG, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.eon.at
E.ON Energy	E.ON Energie AG, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.eon.at
Energie AG	Energie AG, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.energie.at
Strom	Strom, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.strom.at
Strom + Gas	Strom + Gas, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.strom.at
Strom + Gas + Wasser	Strom + Gas + Wasser, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.strom.at
Strom + Gas + Wasser + TV	Strom + Gas + Wasser + TV, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.strom.at
Strom + Gas + Wasser + TV + Internet	Strom + Gas + Wasser + TV + Internet, 1010 Wien, Tel. +43 1 477 11 11	http://www.strom.at

Quelle: E-Control

→ **Informationstätigkeit auf [www.e-control.at](http://www.e-control.at)**

Auf ihrer Internetseite hat die E-Control GmbH eine eigene Rubrik „Konsumentenservice“ eingerichtet. Hier werden zu den häufigsten Fragen von Konsumenten Antworten gegeben, Informationsmaterial als Download zur Verfügung gestellt und die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle präsentiert. Konsumenten, die keinen Zugang zum Internet haben, erhalten diese Informationen, die auch im Anhang des Berichts angeführt sind, auf dem Postweg zugeschickt.

→ **Konsumentenbroschüren**

Seit Beginn ihrer Tätigkeit veröffentlicht die E-Control GmbH laufend Informationsbroschüren, um den Konsumenten aktuelle Themen in verständlicher und komprimierter Weise näherzubringen.

So wurde nach dem „Leitfaden für den liberalisierten Strom- und Gasmarkt in Österreich“ und „Ökostrom – ein Leitfaden“ heuer das aktuelle

Thema „Versorgungssicherheit – Wie sicher ist die Stromversorgung in Österreich“ zusammengefasst und veröffentlicht. Die Broschüren wurden an viele öffentliche Einrichtungen und Beratungsstellen in großer Stückzahl gesendet und werden auf Anfrage kostenlos übermittelt.

→ **Beratungstage in den Bundesländern**

Im Rahmen ihrer Informationsaktivitäten führt die E-Control GmbH Beratungstage in den Bundesländern durch. Im Berichtszeitraum haben die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Beratungstage in Graz und Salzburg abgehalten und einen Informationstag in Innsbruck veranstaltet. Im Rahmen der Beratungsgespräche wurden nicht nur Informationen weitergegeben, sondern auch in rund 100 direkten Gesprächen die Anliegen und Bedürfnisse der Konsumenten erfahren. So kann die E-Control GmbH eventuell auftretende Probleme der Kunden bereits im Vorfeld nachhaltig lösen. Bei den Beratungstagen besteht zudem die Möglichkeit, Streitschlichtungsanträge direkt zu übergeben.

→ **Die Konsumentenbroschüren der E-Control GmbH**

Abbildung 9



Quelle: E-Control

### → Informationskampagne auf Messen

Die E-Control GmbH war heuer bereits zum zweiten Mal mit einem Informationsstand auf der Energiesparmesse in Wels vertreten. Aufgrund des großen Erfolgs und der positiven Rückmeldungen der Besucher hat die E-Control GmbH heuer auch an der Messe Bauen & Energie in Wien und der Klagenfurter Herbstmesse teilgenommen. Im Rahmen der Informationskampagne auf den Messen wurden rund 700 direkte Gespräche geführt, 300 Tarifvergleiche erstellt, 7000 Informationsbroschüren, 100 Jahresberichte und sonstiges Informationsmaterial verteilt.

### → Medienarbeit der Schlichtungsstelle

Um die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, wurden immer wieder Inserate geschaltet, und auch in Presseaussendungen wurde auf die Einrichtung der Schlichtungsstelle hingewiesen. Anlässlich der Beratungstage in den Bundesländern und der Beratungstätigkeit auf Messen haben die Experten der E-Control GmbH zudem zahlreiche Gespräche mit den örtlichen Medienvertretern geführt.



→ Schlichtungstätigkeit  
2003/2004



Das vorliegende Kapitel dokumentiert die Arbeit der Schlichtungsstelle im Zusammenhang mit den eingeleiteten Schlichtungsverfahren. In allen diesen Verfahren hat die E-Control GmbH in Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrages versucht, eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem Energieunternehmen herbeizuführen. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle bestimmen dabei den Verfahrensablauf, erheben den Sachverhalt und geben beiden Parteien die Möglichkeit zur Stellungnahme. Sie fungieren als lösungsorientierte Vermittler zwischen den Parteien und arbeiten auf eine Lösung hin, die den Grund der Beschwerde beseitigt und beiden Parteien eine zukünftig gute Geschäftsbeziehung ermöglicht. In der Mehrzahl der Verfahren wurde ein für alle Beteiligten positives Ergebnis erzielt, indem Fehlverhalten abgestellt, Missverständnisse aufgeklärt und mittels Kulanzlösungen das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen wiederhergestellt wurden.

Die Erfolgsquote im Interesse der Kunden stellt sich je nach Unternehmen unterschiedlich dar. Im Großen und Ganzen wurde aber die Zusammenarbeit mit den Unternehmen weiter verbessert, vor allem mit jenen, bei denen die Kooperation im letzten Jahr nicht perfekt funktioniert hatte. Die Unternehmen sind sich auch immer mehr darüber bewusst, dass sich ein gutes Beschwerdemanagement im Interesse der Kundenzufriedenheit in Zeiten des Wettbewerbs bezahlt macht.

Die meisten Verfahren konnten in der vorgesehenen Frist von sechs Wochen abgeschlossen werden. Einige Verfahren waren länger anhängig, da es zu Verzögerungen bei der Übermittlung der Stellungnahme durch die betroffenen Unternehmen kam oder im Interesse des Kunden längere Verhandlungen und Konsultationen stattfanden.

Im Folgenden werden die Verfahren bei den Unternehmen dargestellt und die Zusammenar-

beit beschrieben. Es werden exemplarische Beispiele angeführt, um Einblicke in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu geben.

→ **Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/Wienstrom GmbH/  
Wien Energie Gasnetz GmbH**

Der Stromnetzbetreiber Wienstrom GmbH, der Gasnetzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH sowie der Energielieferant und Gasversorger Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG haben ein gemeinsames Beschwerdemanagement bei der Holding Wien Energie eingerichtet. Diese Mitarbeiter sind die Ansprechpartner der Schlichtungsstelle. Aufgrund des hohen Bekanntheitsgrades der Schlichtungsstelle in Wien stehen die meisten Verfahren im Zusammenhang mit einem der Unternehmen der Wien Energie Holding.

Für alle drei Unternehmen wickelt die Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG die Verrechnung ab. Die meisten Streitschlichtungsverfahren betrafen Energierechnungen. Von den insgesamt 50 eingebrachten Streitschlichtungsanträgen standen nur zehn in keinem Zusammenhang mit einer Rechnung. Im letzten Jahr waren 41 Verfahren anhängig. Die Steigerung der Verfahren bei der Wien Energie entspricht somit der generellen Steigerung der Verfahren bei der Schlichtungsstelle. Von den 40 Rechnungsverfahren betrafen 10 Gasrechnungen und 30 Stromrechnungen. Zehn Verfahren gegen die Wien Energie betrafen sonstige Beschwerden gegen die Vorgehensweise der Wien Energie.

Da die Wienstrom GmbH lobenswerterweise im Wiener Stadtgebiet jährlich die Zähler abliest, kommt es zu weniger Problemen bei den turnusmäßigen Jahresabrechnungen als bei anderen Unternehmen. Nur im Netzgebiet der Wienstrom GmbH in Niederösterreich kam es durch rechnerisch ermittelte Verbrauchswerte zu einigen Rechnungsbeschwerden. So wurde bei einem Kunden mangels retournierter

Selbstablesekarte ein Jahr lang nur die Grundgebühr verrechnet. Dies führte im darauf folgenden Jahr natürlich zu einer sehr hohen Nachzahlung. Dem Kunden wurde als Lösung eine langfristige, zinsenlose Ratenzahlung angeboten. Bei einer anderen Kundin konnte der Zähler in zwei aufeinander folgenden Jahren nicht abgelesen werden, und auch übermittelte Selbstablesekarten wurden nicht retourniert. Daher wurde der Verbrauch in diesen beiden Jahren rechnerisch ermittelt und erst im dritten Jahr aufgrund einer Zählerablesung durch den Netzbetreiber tatsächlich festgestellt. Durch zu geringe Schätzungen in den ersten beiden Jahren war die Abrechnung im dritten Jahr um ein Vielfaches höher und der Schrecken der Kundin groß. Auch in diesem Fall konnte die offene Forderung langfristig zurückbezahlt werden.

Im Gasbereich betrafen einige Beschwerden unerklärliche Mehrverbräuche. In den meisten Fällen waren der lange Winter und eine Vielzahl von Heiztagen dafür verantwortlich. Die meisten Rechnungsverfahren standen im Zusammenhang mit einem Umzug, einem Lieferantenwechsel oder mit verrechneten Kosten für den Neuanschluss einer Anlage. Einige Verfahren standen im Zusammenhang mit der Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt.

#### → Beispiel I: Verjährung von Netzbereitstellungsentgelt

Die Verwunderung bei Herrn T. war groß: Vier Jahre wohnte er schon in seinem Haus, als im Frühjahr 2004 eine Rechnung der Wienstrom GmbH ins Haus flatterte. Über € 1000,- sollte er für die Netzbereitstellung bezahlen. Da er zum Zeitpunkt der Anlage einen großen Betrag an seinen Elektriker und die Wienstrom GmbH bezahlt hatte, konnte er den Anlass dieser Rechnung nicht nachvollziehen.

Grundsätzlich muss beim Anschluss einer Anlage an das öffentliche Netz neben den Vorbereitungskosten an den Elektriker und den aufwandsorientierten

Kosten des Anschlusses an das bereits bestehende Netz (Netzzutrittsgeld) auch ein Strombezugsrecht erworben werden, mit dem die Kosten für das vorgelagerte Netz abgegolten werden (Netzbereitstellungsentgelt). Siehe im Anhang: Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen.

Die Rechnung wäre somit berechtigt gewesen, nur kam sie zu spät. Das Recht des Netzbetreibers, Netzbereitstellung zu verrechnen, unterliegt den allgemeinen Verjährungsregeln des ABGB und verjährt nach drei Jahren. Für Herrn T. hat es sich eindeutig gelohnt, dass er sich an die Schlichtungsstelle gewandt hat!

#### → Tipp:

Bewahren Sie alle Unterlagen betreffend Gas- und Stromanschluss (zum Beispiel Angebote und Rechnungen) auf, damit Sie auch noch nach Jahren nachvollziehen können, wann Sie für welche Leistung bezahlt haben. Bitte beachten Sie, dass technische Gutachten (zum Beispiel Fertigstellungserklärung und Kaminbefund) auch noch Jahre nach der Inbetriebnahme der Anlage vom Netzbetreiber verlangt werden können!

Im Zuge der Umstellung des Rechnungslayouts und des Abschlagszahlungsmodus (siehe Kapitel Energierechnungen, ab Seite 38) kam es ab dem Sommer zu vielen Anrufen und einigen Beschwerden bei der Schlichtungsstelle. Dies insbesondere deswegen, weil das Call Center der Wien Energie die große Anruferzahl nicht bewältigen konnte. Da durch die Rechnungsumstellung mit vermehrter Frequenz im Call Center gerechnet werden musste, ist zu kritisieren, dass nicht rechtzeitig Vorsorge getroffen wurde und Kunden daher bis zu 50 Minuten in der Warteschleife ausharren mussten.

Verfahren, die nicht im Zusammenhang mit einer Rechnung standen, betrafen Verzögerungen im Wechselprozess, Fragen zu den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz

(Grundinanspruchnahme), Anschlussstreitigkeiten oder kurzfristige Abschaltung von Anlagen aufgrund von Umbauarbeiten oder mangels Vorliegen von notwendigen Unterlagen (Kaminbefund).

Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Wien Energie war auch in diesem Jahr sehr gut und produktiv. Die Fristen zur Stellungnahme wurden in den meisten Fällen eingehalten. Zudem wurden diese von der Wien Energie in der Mehrzahl so formuliert, dass sie für Konsumenten ohne Spezialkenntnisse leicht nachvollziehbar waren und keine Zusatzfragen gestellt werden mussten. Bei Rechnungsstreitigkeiten wurden die Zahlungsflüsse so dargestellt, dass Guthaben oder Forderungen leicht nachvollzogen werden konnten. Die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements haben in vielen Fällen direkt und rasch Kontakt mit den Kunden aufgenommen und Missverständnisse umgehend aufgeklärt.

Die Ansprechpartner des Beschwerdemanagements waren für die Schlichtungsstelle immer erreichbar und haben auf E-Mails umgehend geantwortet. Bei berechtigten Beschwerden zog die Wien Energie umgehend die Konsequenzen und fand meist im direkten Kontakt mit den Konsumenten unbürokratische Lösungen.

#### → EVN Vertrieb GmbH & Co KG/ EVN AG

Beim Netzbetreiber EVN AG bzw. dem Lieferanten EVN Vertrieb GmbH & Co KG waren im Berichtszeitraum insgesamt 11 Verfahren anhängig. Dies bedeutet einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Alle anhängigen Verfahren betrafen Beschwerden über Rechnungen. In einem Verfahren wurde bei einem Großkunden Jahre nach der erstmaligen Überschreitung der erworbenen Leistung das Netzbereitstellungs-entgelt nachverrechnet. In diesem Fall konnte der Beschwerdeführer nur mehr an die ordentlichen Gerichte weiterverwiesen werden, da die

EVN AG eine Verjährung der Forderung bestritt.

In einem Fall wurden die Kosten einer Störungsbehebung in Rechnung gestellt. Da dem Kunden zuerst mitgeteilt wurde, dass keine Kosten anfallen und dann doch etwas verrechnet wurde, vermutete der Kunde eine Diskriminierung aufgrund seines Lieferantenwechsels. Dabei ist grundsätzlich festzuhalten, dass die Kosten für Reparaturen an der Anlage des Kunden, das heißt nach der Übergabestelle (meist nach der Vorzählersicherung), vom Kunden getragen werden müssen. Wenn der Netzbetreiber diese Reparaturen durchführt, handelt er nicht im Rahmen seiner Verpflichtungen als Netzbetreiber, sondern wie ein Elektriker. Diese Arbeit könnte ebenso gut von einem konzessionierten Elektrounternehmen durchgeführt werden. Im Rahmen des Verfahrens wurde geklärt, dass die Reparatur die Kundenanlage betroffen hat und somit die Kosten gerechtfertigterweise dem Beschwerdeführer in Rechnung gestellt wurden.

In einem Verfahren lag ein Defekt des Leistungszählers vor, sodass Leistung gemessen und verrechnet wurde, die de facto nicht in Anspruch genommen wurde. Die Beschwerdeführerin, der aufgrund der hohen Forderung bereits mit Abschaltung gedroht worden war, bangte um die Aufrechterhaltung ihres renommierten Restaurantbetriebes. Die EVN AG stellte im Rahmen des Verfahrens rasch den Fehler fest und reduzierte die Forderung auf ein der tatsächlich in Anspruch genommenen Leistung entsprechendes Maß.

Alle anderen Verfahren betrafen unerklärliche Mehrverbräuche. In allen diesen Verfahren lag der Grund für die hohe Nachverrechnung in der Praxis der EVN AG, nur alle paar Jahre den Zählerstand selbst abzulesen und in der Zwischenzeit zu schätzen. Dabei hat sich gezeigt, dass diese Art der Verbrauchsermittlung gerade bei der EVN AG sehr oft zu Schätzfehlern führt. Kunden, die in ein neues Haus einziehen, wo

keine Vergleichswerte aus Vorjahren vorliegen, werden oft weit unter dem Durchschnittsverbrauch eingestuft. Wenn mehrere Jahre eine zu niedrige Einschätzung durchgeführt wird, folgt bei der ersten Zählerablesung das böse Erwachen, und es kommt zu einer großen Nachverrechnung.

In allen diesen Fällen konnte die Schlichtungsstelle für die zum Teil existenzbedrohenden Forderungen eine langfristige zinsenlose Ratenzahlung erreichen. Hinsichtlich der Frage der Verjährung von Forderungen vertritt die EVN AG eine andere Rechtsmeinung als die Schlichtungsstelle. Die EVN AG bestreitet die Verjährung von Forderungen aufgrund eines Verbrauchs, der mehr als drei Jahre zurückliegt, aber erst später gemessen wurde. Da die Schlichtungsstelle entgegen einem Gericht kein Urteil fällen kann, bleibt ihr in solchen Angelegenheiten oft nur ein Verweis an die ordentlichen Gerichte.

Da die Zählerablesung durch den Netzbetreiber die einzig verlässliche Verbrauchsermittlung darstellt, wird der EVN AG ein häufigeres Zählerablesen empfohlen. Sollte eine Ablesung nicht möglich sein, sollen Selbstablesekarten verschickt und diese nach Retournierung mehrere Jahre aufgehoben werden. Weiters wird empfohlen, das System der rechnerischen Verbrauchsermittlung zu überprüfen und die Plausibilität zu hinterfragen, um eine gerechtere und kundenfreundlichere Verrechnung zu ermöglichen.

### → Beispiel 2: Nachforderung durch Schätzfehler

Frau K. war der Verzweiflung nahe, als sie sich im Juli 2004 an die Schlichtungsstelle wandte: Die Jahresabrechnung der EVN AG wies eine Forderung von knapp € 6.000,- auf. Dies hätte einen fünf Mal so hohen Stromverbrauch wie jeweils in den Vorjahren bedeutet! Für Frau K. war dies absolut nicht nachvollziehbar und die Forderung keinesfalls zu bezahlen. Im Rahmen des Verfahrens stellte sich heraus, dass seit dem Bezug des Hauses im Jahr 2000 der Zähler noch nie vom Netzbetreiber abgelesen worden war. So wurde, obwohl die Kundin bei Inbetriebnahme der Anlage angegeben hat, dass das Haus mittels Wärmepumpe beheizt wird, ein sehr geringer Verbrauch geschätzt und verrechnet. Diese unrichtige Schätzung wurde weitere zwei Jahre beibehalten, da die nach Angabe der Beschwerdeführerin übermittelten Selbstablesekarten nach Angabe der EVN AG nie bei dieser eingelangt sind.

Da nun drei Jahre viel weniger verrechnet als tatsächlich verbraucht wurde, kam es im Jahr der Zählerablesung zu der hohen Forderung. Mit der Jahresabrechnung 2004 wurde auch der mehr verbrauchte Strom der letzten Jahre verrechnet. Energie, die verbraucht wurde, ist natürlich zu bezahlen, und wenn der Verbrauchswert nicht durch Ablesung des Zählers durch den Netzbetreiber festgestellt wurde, kann der Konsument auch nicht darauf vertrauen, dass mit der Bezahlung der Rechnung der gesamte tatsächliche Verbrauch beglichen wurde. Die E-Control GmbH versucht daher, die Unternehmen von der Sinnhaftigkeit eines diesbezüglichen Hinweises auf der Rechnung zu überzeugen.

Als Lösung konnte für Frau K. eine 18-monatige zinsenlose Ratenzahlungsvereinbarung erreicht werden. Trotz Beendigung des Verfahrens mit einer für die Kundin annehmbaren Lösung hat dieser Fall einige Fragen bezüglich der Praxis der EVN AG offengelassen. Es ist schwer nachvollziehbar, wie eine derart falsche Einschätzung passieren konnte. Die Schlichtungsstelle empfiehlt daher, den Stromverbrauch regelmäßig zu kontrollieren und die Rechnungen mit den Zählerständen zu vergleichen.

→ **Tipp:**

Bitte kontrollieren Sie Ihre Jahresabrechnung genau und vergleichen Sie die angegebenen Zählerstände mit den Angaben an Ihrem Zähler! Wenn große Abweichungen bestehen, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihr Energieunternehmen. Wenn Sie Selbstableser sind, übermitteln Sie diese per Einschreiben und bewahren Sie den Aufgabeschein bei Ihren Unterlagen auf.

Die Zusammenarbeit mit der EVN AG hat im Allgemeinen ganz gut funktioniert. Die Stellungnahmen sind ausführlich und langen meist binnen offener Frist ein. Bei manchen Stellungnahmen war ein Nachfragen notwendig, und die Antworten wurden rasch und ausführlich per E-Mail übermittelt. Bei Notwendigkeit nimmt die EVN AG direkt mit den Kunden Kontakt auf, um Missverständnisse direkt aufzuklären. Obwohl die Mehrzahl der Beschwerden im Bereich Rechnungen die Ursache in unrichtigen Schätzungen der EVN AG hat, bietet diese neben langfristigen zinsenlosen Ratenzahlungsvereinbarungen keine individuellen Lösungen an.

→ **STEWEAG-STEG GmbH**

Beim Netzbetreiber und Lieferanten der STEWEAG-STEG GmbH waren im Berichtszeitraum insgesamt 22 Verfahren anhängig. Dies entspricht in etwa den Verfahren im Vorjahr. Die im Vergleich hohe Anzahl von Verfahren lässt sich damit begründen, dass die Schlichtungsstelle in der Steiermark einen relativ hohen Bekanntheitsgrad hat. Auch beim Beratungstag bei der Arbeiterkammer in Graz konnte reges Interesse der steirischen Konsumenten an der Tätigkeit der Behörde und der Schlichtungsstelle festgestellt werden. Zusätzlich dürften die Medienberichte im Zusammenhang mit der Energieholding Estag dazu geführt haben, dass die steirischen Konsumenten mehr als jene in anderen Bundesländern mit dem Thema Energie vertraut sind und sich mehr mit ihrer Stromrechnung und ihren Rechten auseinandersetzen.

17 Verfahren betrafen Beschwerden über die Rechnungshöhe, fünf Verfahren hatten sonstige Beschwerden zum Inhalt. Themen der sonstigen Beschwerden betrafen die verrechnete Netzebene, Probleme beim Lieferantenwechsel und Kritik an der Verrechnung eines durch die Zusammenlegung der Steweag und der Steg geänderten Tarifs. Während der Beschwerdeführer hinsichtlich der Netzebene nur an die ordentlichen Gerichte verwiesen werden konnte, konnte der Lieferantenwechsel beschleunigt und eine Tarifumstellung erreicht werden.

Die Verfahren über die Höhe von Rechnungen betrafen einerseits unerklärliche Rechnungsbeträge und andererseits die nicht nachvollziehbare Verrechnung von Netzzutrittsentgelt.

Da in der Steiermark das für den Ausbau des vorgelagerten Netzes zu bezahlende Netzbereitstellungsentgelt mit 0 verordnet ist, kommt es immer wieder zu Abgrenzungsschwierigkeiten bei der Verrechnung des Netzzutrittsentgelts, mit dem nur der tatsächliche Aufwand des Netzbetreibers für den Anschluss einer Anlage an das öffentliche Netz verrechnet werden darf. In allen Verfahren konnte ein Ergebnis erzielt werden, und es wurde nur der im Detail angeführte tatsächliche Aufwand verrechnet.

Auch bei der STEWEAG-STEG GmbH kam es im Jahr der Zählerablesung durch den Netzbetreiber aufgrund von geschätzten Verbrauchswerten immer wieder zu bösen Überraschungen bei den Kunden. Für die oft sehr hohen Forderungen wurde als Lösung des Verfahrens eine langfristige Ratenzahlungsvereinbarung gewährt.

In drei Verfahren gab es Unklarheiten bei einigen aufeinanderfolgenden Abrechnungen und Buchungen. Die Beschwerdeführer konnten die Bewegungen auf ihrem Kundenkonto nicht nachvollziehen. In diesen Verfahren wurden die verwirrenden Buchungen (Forderung – Gutschrift – Forderung) rekonstruiert und den Kunden nachvollziehbar aufbereitet. Dabei

handelte es sich zum Teil um Fehlbuchungen der STEWEAG-STEAG GmbH und zum Teil um von Kunden selbst verursachte Unklarheiten, zum Beispiel durch Nichtbezahlen des gesamten Rechnungsbetrages etc.

### → Beispiel 3: Intransparentes Angebot für den Netzanschluss

Herr F. ist Eigentümer eines Baulandes an der Grenze zu Slowenien und beabsichtigte, dieses zu parzellieren und an die öffentliche Stromversorgung anzuschließen. Zu diesem Zweck ließ er sich vom örtlichen Netzbetreiber STEWEAG-STEAG GmbH ein Angebot legen und war über dessen Höhe und Inhalt gleichermaßen erstaunt. Der Betrag und die angeführten Arbeiten waren für ihn nicht nachvollziehbar, und er wendete sich an die Schlichtungsstelle, nachdem er erfolglos um nähere Auskunft bei der STEWEAG-STEAG GmbH ersucht hatte. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle haben das Angebot nach ihren Möglichkeiten untersucht und die STEWEAG-STEAG GmbH zur Beantwortung einiger Fragen aufgefordert. Es wurde kritisiert, dass im Angebot die zu tätigen Arbeiten nicht detailliert angeführt worden waren. Weiters bestand der Verdacht, dass auch Kosten des vorgelagerten Netzes im Angebot unberechtigterweise inkludiert waren und dass von Herrn F. selbst durchführbare Arbeiten nicht zu einer Verminderung der Kosten führen sollten.

Im Zuge eines ausführlichen Briefwechsels und einiger Telefonate konnte erreicht werden, dass ein detailliertes Angebot gelegt wurde, das den gesetzlichen Grundlagen und den tatsächlichen Aufwendungen des Netzbetreibers entsprach. Für den Beschwerdeführer bedeutete die Einschaltung der Schlichtungsstelle eine Reduktion der Kosten um rund 12 Prozent.

### → Tipp:

Wenn Sie gerade ein Haus bauen und vor dem Anschluss Ihrer Anlage an das öffentliche Gas- und Stromnetz stehen, beachten Sie bitte das Informationsblatt „Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen“ (siehe Seite 62).

In einem Verfahren wurde einem Gewerbetreibenden nach Jahren der Verrechnung der Netzebene 6 ohne Vorankündigung die Netzebene 7 verrechnet. Da diese Umstellung in zeitlichem Zusammenhang mit dem Wechsel des Lieferanten stand, galt es im parallel eingeleiteten Missbrauchsverfahren herauszufinden, ob dies der Grund für die Umstellung war. Dies hätte ein diskriminierendes Verhalten dargestellt, das von der Behörde umgehend abzustellen gewesen wäre. Im Rahmen des Verfahrens konnte jedoch glaubhaft dargestellt werden, dass die Kundenanlage an der nunmehr verrechneten Netzebene angeschlossen ist und die vorherige Verrechnung unrichtig war.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit den Ansprechpartnern der STEWEAG-STEAG GmbH hat sich seit dem letzten Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle und einigen Gesprächen mit Vertretern des Unternehmens erfreulicherweise verbessert. Die fristgerecht eingelangten Stellungnahmen und die übermittelten oder direkt mit den Beschwerdeführern vereinbarten Lösungsvorschläge waren weitaus kundenorientierter als letztes Jahr. Wenn kurzfristige Lösungen notwendig waren, wurden diese rasch erledigt. Heuer kam es auch zu merklich weniger Beschwerden von Kunden hinsichtlich der Erreichbarkeit der STEWEAG-STEAG GmbH. Dies dürfte im Ausbau des Call Centers des Unternehmens begründet sein.

#### → Energie Graz GmbH & Co KG

Beim Lieferanten und Netzbetreiber Energie Graz waren im Berichtszeitraum 5 Verfahren anhängig. Dies entspricht der Anzahl der Verfahren im Vorjahr. Alle Verfahren betrafen die Höhe von Rechnungen. Zwei Verfahren betrafen einen unerklärlichen Mehrverbrauch, der aber im Rahmen einer umgehend von der Energie Graz durchgeführten Energieberatung vor Ort aufgeklärt werden konnte. In einem Verfahren befürchtete die Beschwerdeführerin, eine geleistete Kautions bei Beendigung des Vertrages nicht zurück bekommen zu haben. Im Verfahren konnte geklärt werden, dass die Kautions bereits in einer Rechnung aus den Vorjahren berücksichtigt worden ist. Ein Verfahren betraf die Einschaltung eines Inkassobüros und die damit entstandenen Inkassospesen.

#### → Beispiel 4: Endabrechnung mit Inkassospesen trotz Mitteilung der Adressänderung

Herr S. war sehr verwundert, als er im Juni 2004 einen Brief vom Inkassobüro erhielt. Er sollte mehrere hundert Euro für die Endabrechnung seiner alten Wohnung bezahlen, wobei die Hälfte der Rechnung Inkassospesen und Verzugszinsen ausmachten. Und das, obwohl er seit über einem Jahr nicht mehr in dieser Wohnung wohnte und seinen Angaben zufolge der Energie Graz seine neue Adresse mitgeteilt hatte!

Im Rahmen des Verfahrens wurde versucht, nachzuvollziehen, für welchen Verbrauch die Endabrechnung gestellt wurde und ob der Kunde die Adressänderung bekanntgegeben hatte. Die Energie Graz behauptete das Gegenteil. Da die Schlichtungsstelle im Gegensatz zu einem Gericht kein Beweisverfahren führen kann und somit diese Frage nicht geklärt werden konnte, wurde von der Schlichtungsstelle auf eine Lösung gedrängt, die zu einer Reduzierung der Inkassospesen geführt hat.

#### → Tipp:

Bitte vergessen Sie nicht, dass nach dem Auszug aus einer Wohnung bzw. nach einem Lieferantenwechsel noch eine Endabrechnung des alten Lieferanten folgt, und geben Sie stets Ihre neue Adresse bekannt! Mangelnde Erreichbarkeit kann zu hohen Inkassogebühren führen!

Die Zusammenarbeit mit der Energie Graz hat sich auch in diesem Jahr mangels definiertem Ansprechpartner als schwierig erwiesen. Die Zuständigkeiten im Bereich Streitschlichtung sind nicht klar geregelt, sodass es für die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle schwierig ist, den richtigen Ansprechpartner zu kontaktieren. Im Rahmen der Verfahren war die Vorgangsweise der Energie Graz kundenfreundlich und lösungsorientiert.

#### → Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/ Energie AG Oberösterreich

Bei der Energie AG Oberösterreich waren fünf Verfahren anhängig, die allesamt Stromrechnungen betrafen. In einem Verfahren konnte ein Unternehmen seinen stark gestiegenen Verbrauch nicht erklären. Die Energie AG hat umgehend die Anlage vor Ort überprüft und, da kein Fehler festgestellt werden konnte, eine Energieberatung angeboten. In einem weiteren Verfahren konnte eine Kundin die angefallenen Mahngebühren nicht nachvollziehen. Nach einer ausführlichen Stellungnahme der Energie AG Oberösterreich über den Kontostand der Beschwerdeführerin wurde dieser bewusst, dass sie die Zahlungsfrist regelmäßig um ein paar Tage versäumt hatte. Der Beschwerdeführerin wurde hinsichtlich der Mahnspesen ein Kulanzangebot unterbreitet. Um Mahnspesen in Zukunft zu vermeiden, richtete die Beschwerdeführerin umgehend einen Abbuchungsauftrag ein. Ein weiteres Verfahren betraf die Verrechnung von Netzzutrittsgeld bei einem Umbau des Hauses.

### → Beispiel 5: Gerechtfertigte Verrechnung von Netzzutrittsentgelt bei Umbau

Herr K. konnte die „Rechnung über Netzzutrittsentgelt“ nicht nachvollziehen. Sein Haus wurde umgebaut und sein Dach erweitert, aber dass dies mit Kosten für den Netzbetreiber Energie AG Oberösterreich verbunden war, damit hatte er vor dem Umbau nicht gerechnet. Er hatte ja schließlich schon einmal zum Zeitpunkt des Anschlusses des Hauses an das öffentliche Netz Netzzutritts- und -bereitstellungsentgelt bezahlt. Im Rahmen des Verfahrens konnte jedoch geklärt werden, dass der in Rechnung gestellte Betrag berechtigt war. Wenn Arbeiten am Netz – wie in diesem Fall das Umsetzen des Dachständers – durch den Kunden und nicht den Netzbetreiber verursacht sind, darf dieser seinen Aufwand in Rechnung stellen. Herrn K. wurde eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

#### → Tipp:

Bitte beachten Sie, dass bei allen von Ihnen verursachten Arbeiten und Umbauarbeiten der Aufwand des Netzbetreibers zu bezahlen ist.

### → Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG/Oberösterreichische Ferngas AG

Bei der Erdgas Oberösterreich waren drei Verfahren anhängig, die nicht im Zusammenhang mit dem unten beschriebenen Sammelakt stehen.

### → Beispiel 6: Aliquote Abrechnung zum Wechselstichtag

Herr K. wechselte mit 1. November 2003 seinen Gaslieferanten. Wie in den Marktregeln vorgesehen, übermittelte die Erdgas OÖ in der Folge eine Endabrechnung zum Wechselstichtag über den vom Netzbetreiber OÖ Ferngas rechnerisch ermittelten Verbrauchswert. Diese Art der Verbrauchsermittlung entspricht den rechtlichen Grundlagen und wurde

gewählt, um Kosten für Ablesungen zu jedem Wechsel zu verhindern. Wenn eine Zählerablesung durch den Netzbetreiber zum Wechselstichtag gewünscht wird, muss diese rechtzeitig begehrt werden, und die Kosten sind von demjenigen zu tragen, der sie veranlasst hat.

Der Beschwerdeführer war mit dieser Vorgangsweise nicht einverstanden, da bei der aliquoten Abrechnung zu viel beim alten Lieferanten verrechnet wurde. Sein Zähler zeigte erst einige Wochen später den Stand an, der für die Endabrechnung beim alten Lieferanten herangezogen wurde. Da das Gas beim neuen Lieferanten günstiger war, fühlte er sich übervorteilt und beehrte eine Zählerablesung und eine Neuausstellung der Endabrechnung entsprechend dem tatsächlichen Zählerstand. Die Zählerablesung wurde nun auf Wunsch durchgeführt und ergab ein für den Beschwerdeführer ungünstiges Ergebnis: Die Kosten der Zählerablesung im Wert von rund € 20 standen einer Differenz des Gaspreises von € 6,8 gegenüber. Es konnte im Rahmen des Verfahrens eine Kulanzlösung gefunden werden. Die Herausforderung in diesem Fall bestand jedoch darin, dem Kunden die Rechtmäßigkeit der Vorgangsweise des Energieunternehmens verständlich zu machen.

#### → Tipp:

Beim Lieferantenwechsel ist zum Wechselstichtag keine Zählerablesung vorgesehen! Wenn Sie eine Zählerablesung wünschen, geben Sie dies rechtzeitig Ihrem neuen Lieferanten bekannt und bedenken Sie, dass die Kosten der Zählerablesung von Ihnen zu tragen sind. Bitte bedenken Sie, dass Sie den bereits bezahlten Verbrauch bei der nächsten Jahresabrechnung nicht bezahlen müssen. Die aliquote Abrechnung führt daher nur zu geringen Abweichungen und daher nur zu minimalen Verlusten bzw. Gewinnen.

Weiters wurde bei der Schlichtungsstelle ein Sammelakt über 36 Verfahren eingerichtet, die primär Fragen zur Gasqualität beinhalteten. Nach Übermittlung der Jahresabrechnungen Ende Jänner 2004, die für viele Konsumenten

aufgrund des langen Winters und einer leicht geänderten Abrechnungsperiode eine teilweise beträchtliche Steigerung des Verbrauchs enthielten, wendeten sich viele Oberösterreicher an die Schlichtungsstelle. Dies dürfte insbesondere dadurch erfolgt sein, dass in Medienberichten der Verdacht gehegt wurde, dass „schmutziges“ Gas in den oberösterreichischen Leitungen sein könnte und man mehr von diesem verbrauchen und somit bezahlen müsse, um die gleiche Leistung zu bekommen. In einer Gemeinde wurden die Bürger mittels Postwurfsendung dazu aufgefordert, die Gasrechnung an die E-Control GmbH zu übermitteln, um die überhöhte Forderung nicht bezahlen zu müssen. Die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH hat alle Schreiben überprüft und die Beschwerden, die nicht mit einem längeren Winter und einer anderen Abrechnungsperiode begründet werden konnten, an den Netzbetreiber OÖ Ferngas und den Gasversorger OÖ Erdgas weitergeleitet. Von diesen 10 Verfahren konnten alle aufgeklärt werden und hatten erkennbare Ursachen. So hat sich im Rahmen eines Verfahrens ergeben, dass der Beschwerdeführer Hochwasserschäden „ausheizen“ musste und dadurch einen viel höheren Verbrauch als in den Vorjahren hatte. Ein anderer Beschwerdeführer hat im Gegensatz zu den vergangenen Jahren nicht mit Kohle zugeheizt und somit einen höheren Gasverbrauch verursacht. In der Mehrzahl der Verfahren lag die Abweichung zum Vorjahr bei einigen Prozent und konnte durch eine höhere Anzahl an so genannten Heizgradtagen erklärt werden.

#### → Beispiel 7: Geänderte Heizgewohnheiten

Herr U. fühlte sich als einer der Betroffenen, als er die Postwurfsendung einer Gemeinderatsfraktion seiner Gemeinde las: Bei der Erstellung der Rechnung der Erdgas OÖ soll etwas nicht mit rechten Dingen zugegangen sein, und auch von verunreinigtem Gas war da die Rede. Im Schreiben wurde emp-

fohlen, die Rechnung an die E-Control GmbH zu schicken – diese würde die wahren Gründe der hohen Rechnung herausfinden, und die Rechnung sei vorerst nicht zu bezahlen.

Auch Herr U. hatte eine hohe Nachzahlung an die Erdgas OÖ zu leisten, da sein Verbrauch gegenüber dem Vorjahr deutlich angestiegen ist. Herr U. folgte der Aufforderung der Postwurfsendung und übermittelte die Rechnung eingeschrieben der E-Control GmbH. Da sein Verbrauch eine Steigerung über 11% gegenüber dem Vorjahr ergab, die mit dem kälteren Winter und einer geänderten Abrechnungsperiode nicht erklärt werden konnte, hat die E-Control GmbH nach möglichen Gründen für die Verbrauchssteigerung gesucht und die Beschwerde an den Versorger Erdgas OÖ und den Netzbetreiber OÖ Ferngas weitergeleitet. Diese setzten sich umgehend mit Herrn U. in Verbindung und suchten nach möglichen Ursachen für die Verbrauchssteigerung. In einem längeren Gespräch mit dem Beschwerdeführer hat sich herausgestellt, dass dieser in den vergangenen Jahren im Winter einen Kohleofen in Betrieb hatte. Im Abrechnungszeitraum hat er diese doch mühselige Beheizungsform nicht mehr gewählt, sondern nur mehr mit Gas geheizt. Somit konnten alle seine Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Rechnung beseitigt und das Verfahren eingestellt werden.

#### → Tipp:

Wenn Ihnen Ihr Verbrauch zu hoch erscheint, überprüfen Sie Ihren Verbrauch anhand der Checklisten für erhöhten Strom- und Gasverbrauch im Anhang des Berichts: Haben sich Ihre Lebensgewohnheiten geändert? Haben Sie neue Geräte angeschafft oder sind alte Geräte defekt? Haben Sie weniger als bisher mit Ihrem Kachelofen zugeheizt?

Gerade in den Verfahren betreffend die Gasqualität war die Zusammenarbeit mit der Erdgas OÖ – und im technischen Bereich mit dem Netzbetreiber OÖ Ferngas – gut und konstruktiv. Aufgrund der guten Kommunikation konnte die Ursache der Beschwerdewelle rasch aufge-

deckt und die notwendige Information an die verunsicherten Bürger weitergeleitet werden. Zur Gasqualität siehe Seite 47.

#### → **Linz Strom Vertrieb Nfg. GmbH & Co KG/Linz Strom GmbH**

Bei der Linz Strom war ein Verfahren betreffend unerklärlichem Mehrverbrauch anhängig. Die Zusammenarbeit in diesem Fall war sehr konstruktiv und die Vorgangsweise der Linz Strom sehr lösungsorientiert.

#### → **Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG/Linz Gas/Wärme GmbH**

Bei der Linz Erdgas waren im Berichtszeitraum drei Verfahren anhängig, die nicht nachvollziehbare Preissteigerungen betrafen. Diese konnten aber im Rahmen des Verfahrens durch Preissteigerungen durch die Einführung des Zonenmodells der Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG erklärt werden.

Die Tatsache, dass es sich um die ersten Verfahren bei der Linz Gas gehandelt hat, dürfte die Ursache sein, dass hinsichtlich des Inhalts der Stellungnahmen nachgefragt werden musste, da diese nicht auf Anhieb nachvollziehbar waren. Die schließlich übermittelten Stellungnahmen waren sehr ausführlich und kundenorientiert.

#### → **Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation**

Beim Lieferanten und Netzbetreiber Salzburg AG waren insgesamt sieben Verfahren anhängig, was dem Vorjahreswert entspricht. In sechs Verfahren wurde Beschwerde gegen Rechnungen erhoben. Davon betrafen drei Verfahren die Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt. Es ist auffällig, dass die Salzburg AG vermehrt Netzbereitstellungsentgelt nachverrechnet. Bei einer Überschreitung eines gewissen Verbrauches, der bei der Salzburg AG in einem relativ niedrigen Bereich liegt, ist Strombezugsrecht für die entsprechende Leistung nachzukaufen.

#### → **Beispiel 8: Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt**

Frau S. konnte die Rechnung mit dem Titel „Überschreitung der Netzbereitstellung Strom“ nicht verstehen und übermittelte diese zur Überprüfung an die Schlichtungsstelle. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle haben die Rechnung überprüft und ein Verfahren eingeleitet, in dem die Rechtmäßigkeit der Höhe der verrechneten Netzbereitstellung zu klären war. Im Zuge des Verfahrens, in dem auch ein direktes Gespräch mit dem Unternehmen stattgefunden hat, konnte geklärt werden, dass die Verrechnung der Höhe und dem Grunde nach korrekt war. Auf der Anlage von Frau S. bestand ein Strombezugsrecht, das sehr gering war und dem heutigen Verbrauch bzw. der beanspruchten Leistung nicht entsprach. Die Schlichtungsstelle konnte Frau S., die die Mieterin der Wohnung und nicht die Eigentümerin ist, nur empfehlen, spätestens beim Auszug aus der Wohnung die Wertsteigerung der Anlage bei der Eigentümerin der Wohnung geltend zu machen.

#### → **Tipp:**

Netzbereitstellungsentgelt ist für das Strombezugsrecht entsprechend der in Anspruch genommenen Leistung zu bezahlen. Die Höhe ist pro Kilowatt Anschlussleistung in der SNT-VO der Energie-Control Kommission festgelegt. Sollten Sie nur der Mieter der Wohnung sein, können Sie das Strombezugsrecht, das nach dem 18. Februar 1999 begründet wurde und das die jeweilige Mindestleistung übersteigt, bei einem Umzug mitnehmen, oder Sie können versuchen, die Wertsteigerung an der Anlage gegenüber dem Eigentümer der Wohnung oder dem Nachmieter geltend zu machen.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit dem Ansprechpartner bei der Salzburg AG ist sehr gut und lösungsorientiert. Die Stellungnahmen waren ausführlich und für den Kunden nachvollziehbar. In berechtigten Fällen wurde rasch eine Lösung im Interesse des Beschwerdeführers getroffen.

### → Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG

Beim Strom- und Gaslieferanten Unsere Wasserkraft waren insgesamt sechs Verfahren anhängig. Auch heuer wieder betrafen einige Verfahren Fragen zum Vertragsabschluss bzw. den Wunsch des Rücktritts vom Vertrag. Die meisten Verfahren betrafen jedoch Beschwerden gegen die Höhe von Rechnungen bzw. Beschwerden über deren späte Übermittlung.

### → Beispiel 9: Offene Forderung in Schlussrechnung

Frau S. wechselte von der Unseren Wasserkraft zu einem anderen Lieferanten und erhielt daher nach ihrem Wechsel eine Schlussabrechnung des Lieferanten Unsere Wasserkraft. Die Unsere Wasserkraft bietet ihren Kunden das Service, die Netzrechnung des Netzbetreibers für ihre Kunden zu begleichen und mit der Rechnung Energie und Netz zu verrechnen. Dies hat zur Folge, dass der Kunde nur eine Rechnung erhält. Frau S. erhielt die Schlussrechnung der Unseren Wasserkraft und forderte – wie auf der Rechnung angeführt – die Netzrechnungen des betroffenen Netzbetreibers zu ihrer Information und zur Kontrolle an. Dabei fiel ihr auf, dass die Rechnung des Netzbetreibers eine Gutschrift auswies, während die Rechnung des Lieferanten eine Forderung auswies. Frau S. konnte diese Forderung nicht nachvollziehen und wandte sich daher an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Verfahrens konnte geklärt werden, dass die Schlussrechnung des Lieferanten korrekt war, der Verbrauch der Kundin jedoch durch die Unsere Wasserkraft zu gering eingestuft war, sodass sich eine offene Forderung aus zu geringen Teilzahlungsbeträgen ergab.

### → Tipp:

Energielieferanten bekommen die Daten der Verbrauchsermittlung vom Netzbetreiber. Nur der Netzbetreiber kann Zähler ablesen und die entsprechenden Verbrauchsdaten an den Lieferanten weitergeben. Kontrollieren Sie daher, ob der Verbrauch der Energie mit dem Verbrauch, der für die Netznutzung herangezogen wird, identisch ist. Sollten Sie merken, dass der in Rechnung gestellte Verbrauch von Ihrem tatsächlichen Zählerstand abweicht, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihren Netzbetreiber und/oder Lieferanten. Sollte bei einer Ermittlung des Zählerstandes dem Netzbetreiber ein Fehler unterlaufen sein, muss der Lieferant auf die Berichtigung durch den Netzbetreiber warten. Ein Lieferant kann die Verbrauchsdaten nicht selbstständig ändern.

Die Unsere Wasserkraft bietet rasche und kundenorientierte Lösungen an. Die Stellungnahmen werden rasch übermittelt. Durch die Schnelligkeit leidet manchmal jedoch die Form und der Inhalt, sodass bei einigen Stellungnahmen nachgefragt werden musste. Die Zusammenarbeit funktioniert aber insgesamt sehr gut. Die Unsere Wasserkraft ist als neues Unternehmen sehr daran interessiert, die Kundenzufriedenheit sicher zu stellen.

### → My Electric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH

Fünf Verfahren betrafen Beschwerden gegen Stromrechnungen des Strom- und Gaslieferanten My Electric. In einem Verfahren kritisierte ein Kunde, dass die seinen Angaben nach rechtzeitig nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ausgesprochene Kündigung nicht akzeptiert wurde. Im Rahmen des Verfahrens konnte erreicht werden, dass der Kunde, der nicht mehr Kunde sein wollte, umgehend aus dem Vertrag entlassen wurde und zum nächsten Wechselstichtag zu seinem neu gewählten Lieferanten wechseln konnte. Die Rechnungsverfahren

standen im Zusammenhang mit schlechter Datenübermittlung durch den Netzbetreiber, sodass zusätzlich zum Verfahren gegen den Lieferanten My Electric auch Verfahren gegen die beteiligten Netzbetreiber eingeleitet werden mussten. In allen Verfahren konnten die Unklarheiten beseitigt werden.

#### → Beispiel 10: Späte Übermittlung der Schlussabrechnung

Herr M. wechselte mit 1. August 2003 von der My Electric zu einem anderen Lieferanten und war sehr erstaunt, als er fast ein Jahr später, am 12. Juli 2004, eine Schlussrechnung seines ehemaligen Lieferanten My Electric erhielt. Im Rahmen des Verfahrens bei der Schlichtungsstelle konnte geklärt werden, dass der Grund der späten Rechnungsübermittlung in der späten Datenübermittlung des Netzbetreibers lag. Die E-Control GmbH nahm diesen Vorfall zum Anlass, längst überstandene geglaubte Datenübermittlungsprobleme mit den Marktteilnehmern zu besprechen und Verbesserungen zu fordern.

Die Mitarbeiter der My Electric sind sehr kundenorientiert und setzen sich bei Problemen umgehend mit den Kunden in Verbindung. Dem Lieferanten My Electric ist es wichtiger, zufriedene Kunden zu beliefern, als auf das eigene Recht zu pochen.

#### → switch-Energievertriebsgesellschaft m.b.H

Drei Verfahren richteten sich gegen Rechnungen des Stromlieferanten switch. Die Zusammenarbeit mit switch hat sich besser gestaltet als im ersten Jahr der Schlichtungsstelle. Die Ansprechpartnerin ist sehr bemüht, kundenorientierte Lösungen zu finden. Bei den Rechnungsverfahren fällt auf, dass Buchungen gegenüber Kunden oft nicht transparent dargestellt

werden. In allen Verfahren hätte mit einer Rechnungserklärung dem Kunden schon im Vorfeld geholfen werden können. Da die Kunden jedoch keine für sie zufriedenstellende Antwort seitens switch bekommen haben, haben sie sich in weiterer Folge an die Schlichtungsstelle gewandt.

#### → Beispiel 11: Mahnspesen durch Verrechnungsfehler

Frau K. wandte sich an die Schlichtungsstelle, da ein Inkassobüro von ihr eine Forderung der Firma switch einheben wollte, die sie nicht nachvollziehen konnte. Im Rahmen des Streitschlichtungsverfahrens stellte sich heraus, dass die Forderung offen war, da Frau K. eine Rechnung nicht bezahlt hat, die sie nicht nachvollziehen konnte. Es war auch für die Experten der Schlichtungsstelle schwierig, die Bewegungen auf dem Kundenkonto von Frau K. nachzuvollziehen, da einmal aufgrund eines zugegebenen Fehlers von switch eine Rechnung wieder korrigiert werden musste. Schließlich stellte sich die Forderung als berechtigt heraus, wobei die Schlichtungsstelle als Lösung aufgrund des Fehlers der switch in der Vergangenheit und der dadurch zustande gekommenen Unübersichtlichkeit der Abrechnungen einen Verzicht auf die Mahngebühren bzw. Inkassogebühren vorgeschlagen hat. switch stimmte dieser Lösung leider nicht zu, da sie der Meinung war, der Kundin bereits mehrmals den Sachverhalt erklärt zu haben und die Forderung aufgrund des Aufwands somit berechtigt und angemessen sei.

#### → Tipp:

Sollten Sie Rechnungen nicht nachvollziehen können, wenden Sie sich umgehend an das Unternehmen, da ein Ignorieren der Rechnung zu hohen Mahn- bzw. Inkassospesen führen kann.

### → Energie Ried GmbH

Bei der Energie Ried waren im Berichtszeitraum vier Verfahren anhängig, die von zwei Beschwerdeführern hinsichtlich zwei verschiedener Themen eingebracht wurden. Bei den Beschwerdeführern handelte es sich um Unternehmen, die den Gasversorger gewechselt haben, und es kam zu Auffassungsunterschieden hinsichtlich der Auslegung der rechtlichen Grundlagen. Da es sich um rein juristische Fragen handelte, wurden von der Schlichtungsstelle Streitschlichtungsverhandlungen durchgeführt, bei denen ein Sachverständiger der Behörde die Rechtsansicht der E-Control GmbH vertrat. Dadurch konnten alle Auffassungsunterschiede rasch beseitigt und eine einvernehmliche Lösung im Interesse aller Parteien erzielt werden. Die rasche Lösung dürfte auch der Grund sein, warum von den Beschwerdeführern wegen einer weiteren Rechtsfrage die Schlichtungsstelle angerufen wurde.

Die Zusammenarbeit mit der Energie Ried war korrekt. Die Stellungnahmen sind zeitgerecht eingelangt und der Wille zur Zusammenarbeit und einer einvernehmlichen raschen Lösung war offenkundig.

### → KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG

Bei der KELAG waren fünf Verfahren anhängig. Zwei Verfahren betrafen Kunden, die von einem anderen Bundesland zur KELAG wechseln wollten, und es kam aufgrund von Kommunikationsproblemen zwischen dem alten Lieferanten, dem neuen Lieferanten und dem Netzbetreiber zu einer Verzögerung des Wechselprozesses. Die Probleme konnten geklärt werden und der Beschwerdeführer rasch wechseln. Die restlichen Verfahren betrafen unerklärliche Verbrauchssteigerungen. In einem Fall konnte bei einer Überprüfung des Zählers ein Defekt festgestellt werden. In einem weiteren Fall führte eine zu niedrige Einstufung im Jahr davor zu

einer Nachforderung. In einem Verfahren gab es widersprüchliche Aussagen betreffend Überweisungen.

### → Beispiel 12: Defekt der Messeinrichtung

Familie S. fiel aus allen Wolken, als sie die Jahresabrechnung über den Verbrauch im Jahr 2003 erhielt: Sollten sie wirklich mehr als doppelt soviel als im Vorjahr verbraucht haben? Familie S. konnte sich diese Verbrauchssteigerung nicht erklären und wandte sich an die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Verfahrens konnten mögliche und häufige Ursachen wie Fehler bei der Verbrauchsermittlung rasch ausgeschlossen werden. Die KELAG bot einen Zählertausch und eine Zählerüberprüfung an – und siehe da: Der Zähler war defekt! Es kommt relativ selten vor, dass ein Zähler defekt ist, aber in diesem Fall bestätigte sich der Verdacht. Die KELAG bot daraufhin eine Nachverrechnung der letzten drei Verbrauchsjahre an und stellte umgehend eine korrekte Rechnung aus, ebenso wurden die zukünftigen Teilzahlungsbeträge an den tatsächlichen Verbrauch angepasst.

### → Tipp:

Nach den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilnetz bzw. den Verteilleitungen ist eine Zählerüberprüfung für den Kunden nur dann kostenlos, wenn sich im Rahmen der Überprüfung herausstellt, dass der Zähler defekt war. Wenn kein Defekt vorliegt, sind die Kosten der Überprüfung zu tragen. Aus diesem Grund, und da Zählerdefekte äußerst selten auftreten, ist es sinnvoll, vor einer Zählerüberprüfung alle anderen Möglichkeiten einer Verbrauchssteigerung zu untersuchen. Mithilfe der Checklisten im Anhang dieses Berichts oder einer Energieberatung können Mehrverbrauchsquellen lokalisiert und beseitigt werden.

Die Zusammenarbeit mit der KELAG ist gut und lösungsorientiert. Stellungnahmen langanfristgerecht ein und sind nachvollziehbar.

#### → **Stadtwerke Klagenfurt AG**

Bei den Stadtwerken Klagenfurt waren im Berichtszeitraum zwei Verfahren anhängig. In einem Verfahren wurde der Einbau eines Leistungszählers kritisiert, in einem anderen konnte der hohe Verbrauch nicht nachvollzogen werden. Betreffend den Leistungszähler konnte die Schlichtungsstelle nur aufklären und die geänderte Rechtslage erklären. Das andere Verfahren musste vor Unterbreitung eines Lösungsvorschlages eingestellt werden, da während des Verfahrens ein Konkursverfahren gegen den Beschwerdeführer eingeleitet wurde.

Soweit dies bei nur zwei Verfahren festgestellt werden kann, war die Zusammenarbeit gut. Die Stellungnahmen langten fristgerecht ein. Aufgrund der Sachverhalte war ein Entgegenkommen des Unternehmens nicht notwendig.

#### → **E-Werk Ebner KG**

Beim südsteirischen Stromlieferanten und Netzbetreiber waren im Berichtszeitraum drei Verfahren anhängig. In einem Verfahren wurden einem Kunden, der den Lieferanten gewechselt hatte, unrechtmäßig Abmeldegebühren verrechnet. Nach Einleitung wurde ihm diese nach Aussage des Unternehmens irrtümlich verrechnete Gebühr gutgeschrieben. Die anderen beiden Verfahren betrafen Fragen im Zusammenhang mit der Höhe des bei Anschluss einer Anlage an das öffentliche Netz zu verrechnende Netzzutrittsentgelt. Auch hier musste abgeklärt werden, ob nicht Kosten des vorgelagerten Netzes, die nicht mit dem Netzzutrittsentgelt verrechnet werden dürfen, abgerechnet wurden. Im Laufe der Verfahren musste aufgrund der Stellungnahmen des Netzbetreibers E-Werk Ebner die Behörde im Rahmen ihrer Überwachungs- und Aufsichtsfunktion tätig werden, um ein etwaiges diskriminierendes bzw. gegen rechtliche Grundlagen verstoßendes Verhalten umgehend abstellen zu können. Zum Ende des Berichts-

zeitraums waren die Verfahren noch anhängig, sodass über das Ergebnis noch nicht berichtet werden kann.

#### → **BEWAG Burgenländische Elektrizitätswirtschafts-AG**

Bei der BEWAG waren zwei Verfahren anhängig. In beiden Verfahren meldeten sich die Beschwerdeführer kurz vor bzw. kurz nach der Abschaltung der Anlage aufgrund offener Forderungen.

Die Zusammenarbeit mit dem Ansprechpartner im Debitorenmanagement der BEWAG war sehr gut, und es wurde versucht, eine positive Lösung zu finden. Da sich die Beschwerdeführer jedoch sehr spät an die Schlichtungsstelle gewandt haben, war eine kulante Lösung schwierig. Die BEWAG macht von ihrem Recht Gebrauch, die Anlage nach entsprechender Mahnung vom Netz zu nehmen, wenn Netznutzungsentgelt nicht bezahlt wird oder der Kunde keinen Lieferanten hat. Im Gegensatz zu den meisten anderen Netzbetreibern werden bei der BEWAG keine Inkassozähler verwendet, sondern nach mehreren Versuchen, die Außenstände zu bekommen, die Anlage vom Netz genommen.

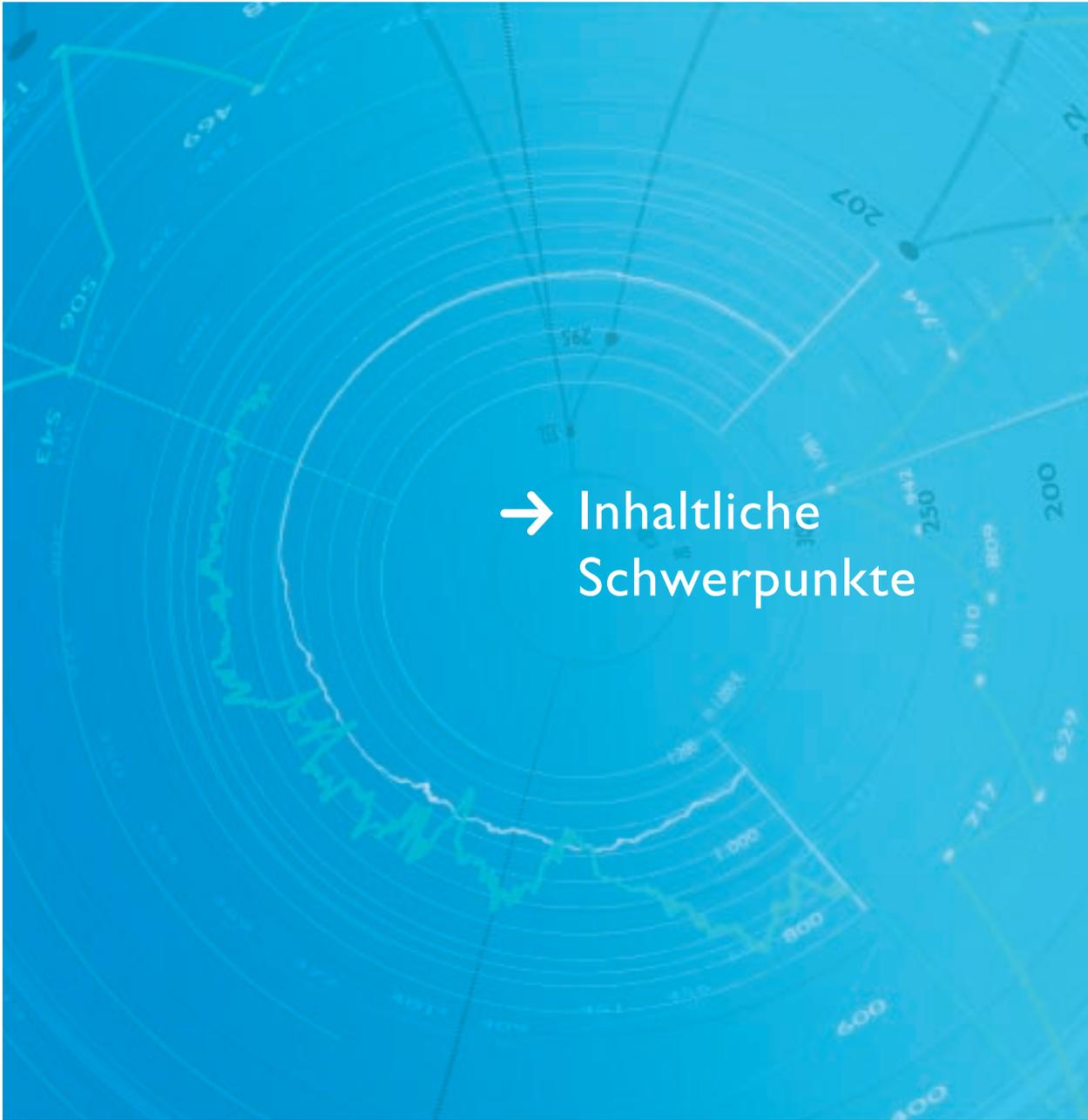
#### → **TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG**

Zwei Verfahren wurden gegen die TIWAG eingeleitet. Ein Verfahren betraf die Beschwerde eines Gewerbebetriebes gegen die verrechnete Netzebene. Im Verfahren wurde jedoch festgestellt, dass die Verrechnung korrekt erfolgt ist. Im anderen Verfahren beschwerte sich ein Kunde gegen die Höhe einer Rechnung. Dieses Verfahren ist noch anhängig, da die erste Stellungnahme der TIWAG nicht alle Fragen beantwortet hat und nachgefragt werden musste. Da es sich um das erste Streitschlichtungsverfahren dieser Art bei der TIWAG handelt, ist davon auszugehen, dass zukünftige Stellungnahmen ausführlicher sein werden.

### → Sonstige

Jeweils ein Verfahren richtete sich gegen die Energie Allianz Austria GmbH, die Innsbrucker Kommunalbetriebe AG, die Elektrizitätswerk Fernetz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG, die Hereschwerke Energie GmbH, die PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H., die Verbund APG als Ökostrombilanzgruppe, die Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH & Co KG, das Elektrizitätswerk Manfred Zedlacher OHG und die Stadtwerke Leoben. Die Weiskopf-Strillinger EVU GmbH hat von sich aus die Schlichtungsstelle um Vermittlung bei Inkassoproblemen mit einem Kunden ersucht.

Dabei zeigte sich in einigen Fällen, dass gerade bei Unternehmen, bei denen noch nie Streit-schlichtungsverfahren anhängig waren, die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle noch nicht sehr gut funktioniert, und statt kundenorientierte Lösungen vorzuschlagen, wird auf Formalstandpunkten bestanden.



→ Inhaltliche  
Schwerpunkte



Durch die Verfahren und zahlreichen Gespräche mit Endkunden erlangen die Experten der E-Control GmbH Kenntnisse von Problemen, für die es gilt, durch geeignete Maßnahmen im Interesse der Konsumenten auch unabhängig vom Einzelfall Lösungen zu erarbeiten.

Die Themen, die Konsumenten derzeit am meisten beschäftigen, werden in der Folge beschrieben und die von der E-Control GmbH vorgeschlagenen Lösungsmöglichkeiten dargestellt.

#### → Unübersichtliche Rechnungen

Rechnungen sollen den Anforderungen der Transparenz, Vergleichbarkeit und Verständlichkeit Genüge tun. Dies ist gerade bei Rechnungen im Energiebereich leider selten der Fall. Durch die Vielzahl der in Rechnung zu stellenden Komponenten leidet oftmals die Lesbarkeit. Für Konsumenten ist es somit häufig unmöglich, die einzelnen Komponenten des Gesamtpreises nachzuvollziehen. Der Preis, der nur für die Energie bezahlt wird, ist oft nicht festzustellen, und die Angebote der verschiedenen Lieferanten sind somit nicht vergleichbar.

Durch das Service der Rechnungskontrolle werden der Schlichtungsstelle Rechnungen von unterschiedlichen Unternehmen übermittelt. Oftmals ist es selbst für die Experten der Schlichtungsstelle nicht einfach, die einzelnen Komponenten der Rechnung herauszufinden, und es bedarf eines enormen Rechnungsaufwandes, den Preis der reinen Energie (ohne Netzegebühren, Steuern und Abgaben) festzustellen.

#### Musterrechnung der E-Control GmbH und der Bundesarbeiterkammer

Die E-Control GmbH hat bereits im vergangenen Jahr gemeinsam mit der Bundesarbeiterkammer Musterrechnungen für Gas- und Stromunternehmen erstellt, die einerseits den gesetzlichen Anforderungen nach Angabe der

einzelnen Preiskomponenten entsprechen und andererseits die Übersichtlichkeit und Lesbarkeit für den Konsumenten gewährleisten.

Die Musterrechnung der E-Control GmbH (siehe Seiten 70–75) vermittelt dem Rechnungsbetrag schnell eine Übersicht über die konsumierten Leistungen. Der Endverbraucher soll aufgrund seiner Jahresabrechnung in der Lage sein, die Zusammensetzung des Rechnungsbetrages an sich und die Berechnung der einzelnen Positionen im Detail nachzuvollziehen. Auf der ersten Seite befinden sich daher neben Rechnungs- und Lieferadressen, Kontoverbindungen, Kunden-, Rechnungsnummern, Zählpunktsbezeichnung etc.:

- eine Zusammenfassung der Leistungen, die der Lieferant erbracht bzw. die der Verbraucher abgerufen hat (kW, kWh) und die sich daraus ergebenden Rechnungsbeträge gegliedert nach Energiepreis, Netzpreis sowie Steuern und Abgaben sowie
- die erbrachten Gegenleistungen des Verbrauchers in Form von geleisteten Zwischenzahlungen, den noch offenen Forderungen samt der Neuvorschreibung der Zwischenzahlungen für das kommende Abrechnungsjahr.

Auf der zweiten Seite werden die Details angeführt, aufgrund derer sich der Rechnungsbetrag ergibt:

- Die Rechnung ist wiederum in Energiepreis, Netzpreis sowie Steuern und Abgaben strukturiert. Diese drei Preiskategorien wurden weiter in die einzelnen Preisbestandteile untergliedert, sodass der Endverbraucher feststellen kann, dass sich z.B. der Netzpreis aus „Netznutzungsentgelt“, „Netzverlustentgelt“ und „Entgelt für Messleistungen“ zusammensetzt. Um die Nachvollziehbarkeit vollständig zu gewährleisten, ist es notwendig, bei einzelnen Preisbestandteilen noch weitere Details anzufügen (z.B.

Angabe des Zählertyps, z.B. Wechselstromzähler, beim Entgelt für Messleistungen).

- Die Preisparameter der einzelnen Preisbestandteile sind im Detail angegeben. In der nachstehenden Beispielrechnung sind jeweils die Einheiten (Monate, kWh), die Anzahl der verrechneten Einheiten im jeweils gültigen Zeitraum und der Preis je Einheit angeführt.
- Schließlich sind auf der nachstehenden Beispielrechnung noch Informationen enthalten, ob sich die verrechneten Kilowattstunden aufgrund einer Ablesung durch den Netzbetreiber, aufgrund einer Selbstablesung durch den Endverbraucher oder aber aufgrund einer rechnerischen Ermittlung ergeben.

Wie eingangs erwähnt, erfüllen viele Strom- bzw. Erdgasjahresabrechnungen nicht die aus der Sicht der E-Control GmbH notwendigen Transparenz-, Vergleichbarkeits- und Verständlichkeitskriterien. Daneben kommt es mitunter auch vor, dass nicht einmal die geltenden gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden. Um diese Situation zu verbessern, schlägt die E-Control GmbH vor, dass Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen ihre Jahresabrechnungen unter Zugrundelegung folgender Zielsetzung erstellen sollen:

- Die Rechnung muss den bestehenden gesetzlichen Bestimmungen entsprechen.
- Bei einer integrierten Energie- und Netzdienstleistungsabrechnung sollen die einzelnen Preisbestandteile nach
  - Energiepreis,
  - Netzpreis sowie
  - Steuern und Abgaben

strukturiert ausgewiesen werden.

→ Die Rechnung muss einerseits rasch einen Überblick über die konsumierten Leistungen und erbrachten Gegenleistungen verschaffen und andererseits im Detail nachvollziehbar sein, ohne dass der Verbraucher Informationen aus anderen Quellen einholen muss.

→ Aufgrund einer vorliegenden Rechnung muss der Endverbraucher im Falle einer inkludierten oder separaten Netzdienstleistungsabrechnung in der Lage sein, eindeutige Rückschlüsse auf die Versorgungsanlage hinsichtlich

- netztechnischer Abnahme (Netzebene, Netzbereich, Verteilnetzbetreiber, Abnahmeart) und
- messtechnischer Parameter (Zählpunktbezeichnung, Zählernummer, Zählerbezeichnung)

zu ziehen.

→ Rechnungsspezifische Bezeichnungen abseits des gebräuchlichen Wortschatzes eines durchschnittlichen Endverbrauchers sollten verständlich erläutert werden.

#### Umsetzung durch die Energieunternehmen

Diese Musterrechnungen wurden im November 2003 als Anregung an die Branche ausgesandt. Im Sommer 2004 wurde bei den Unternehmen nachgefragt, wieweit die Musterrechnung bei der Erstellung von Rechnungen berücksichtigt wurde oder inwieweit geplant ist, diese bei zukünftigen Änderungen des Rechnungslayouts zu beachten. Dazu hat die E-Control GmbH den Unternehmen einige Fragen zur Musterrechnung gestellt und um Übermittlung einer aktuellen Rechnung des Unternehmens ersucht. 83 von 171 Unternehmen (Netzbetreiber, Stromlieferanten, Gasversorger) haben auf das Schreiben der E-Control GmbH geantwortet, Musterrechnungen übermittelt und die gestellten Fragen beantwortet. Dabei hat sich gezeigt, dass die Qualität der Rechnungen österreich-

weit sehr unterschiedlich ist. Die meisten der Unternehmen, die zurückgeschrieben haben, haben die Musterrechnung der E-Control GmbH als Anregung genommen und zumindest Teile davon umgesetzt oder mitgeteilt, dass sie bei kommenden Änderungen des Layouts Vorschläge berücksichtigen werden. Gerade die kleineren Unternehmen haben sich aktiv an der Initiative der E-Control GmbH beteiligt. Viele Rechnungen kleinerer Unternehmen sind übersichtlich, setzen jedoch nicht alle rechtlichen Grundlagen um. So weisen viele Rechnungen weder die Netztarife noch die verpflichtend anzuführende Zählpunktbezeichnung aus. Auch die Art der Verbrauchsermittlung, die bei kleinen Unternehmen jedoch lobenswerterweise meist durch Zählerablesung durch den Netzbetreiber erfolgt, ist oft nicht angeführt. Bei den großen Unternehmen ist zumindest im Haushaltskundenbereich eine Verbesserung hinsichtlich Transparenz, Übersichtlichkeit und Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen festzustellen. So hat die Wien Energie im Sommer 2004 ihr Abrechnungssystem umgestellt, was einerseits zu einer wesentlich kundenfreundlicheren und transparenteren Abrechnung, andererseits jedoch zu Problemen bei der Umstellung geführt hat. Trotz begleitender Informationskampagne in der Kundenzeitschrift und Versendung eines übersichtlich gestalteten Informationsfolders kam es bei der Umstellung zu zahlreichen Anrufen im Call Center, das leider auf die Menge der Anfragen nicht vorbereitet war. Die Initiative der Wien Energie ist insgesamt jedoch ausdrücklich lobenswert.

Auch die Erdgas Oberösterreich ist sehr bemüht, eine kundenfreundliche Erdgasabrechnung zu erstellen und hat einen Workshop veranstaltet, in dessen Rahmen die Wirtschaftskammer Oberösterreich, die oberösterreichische Arbeiterkammer und die E-Control GmbH ihre Anregungen vorbringen konnten.

Bei den meisten übermittelten Rechnungen war eindeutig eine Verbesserung gegenüber alten Rechnungen festzustellen, sodass die gemeinsa-

me Initiative der E-Control GmbH und Bundesarbeiterkammer als erfolgreich bewertet werden kann. Es besteht jedoch nach wie vor großer Handlungsbedarf, insbesondere hinsichtlich der mangelnden Transparenz der Energiepreise. Gerade bei Rechnungen für Gewerbebetriebe und Industrieunternehmen besteht nach wie vor große Intransparenz. Die E-Control GmbH fordert daher eine rechtliche Grundlage, aufgrund derer die Energiepreise extra auszuweisen sind. Nur so kann der Kunde ohne großen Rechnungsaufwand nachvollziehen, wie viel er für die Kilowattstunde Energie bezahlt, und die Preise am freien Markt vergleichen.

Im Anhang finden Sie die Musterrechnungen der E-Control GmbH, wobei einige Anregungen der Branche und von Konsumenten übernommen und rechtliche Neuerungen, wie zum Beispiel in der Stromkennzeichnung, eingearbeitet wurden.

#### → Arten der Verbrauchsermittlung

##### Verbrauchsermittlung für die Jahresabrechnung

Wie bereits im vergangenen Jahr stellte auch heuer die weit verbreitete und den Marktregeln entsprechende Methode der Verbrauchsermittlung durch rechnerische Ermittlung den Hauptgrund für Beschwerden über die Höhe von Energierechnungen dar.

Die einzig exakte Verbrauchsermittlung erfolgt mittels Zählerablesung durch den Netzbetreiber. Die Praxis der Verbrauchsermittlung wird jedoch bei unterschiedlichen Unternehmen unterschiedlich gehandhabt. Viele Netzbetreiber führen nicht jährlich eine Zählerablesung durch Mitarbeiter ihres Unternehmens durch. In vielen Unternehmen werden die Kunden zur Selbstablesung aufgefordert, indem ihnen Selbstablesekarten zugeschickt oder sie angehalten werden, ihre Zählerstände per Telefon oder per Internet bekannt zu geben. Wird dieser Aufforderung nicht nachgekommen, wird der Verbrauch der Kunden vom Netzbetreiber geschätzt. Einige Unternehmen führen von vorn-

herein eine rechnerische Ermittlung – das heißt eine Schätzung aufgrund des Verbrauchsverhaltens des Vorjahres – durch. Diese Art der Verbrauchsermittlung ist jedoch sehr fehleranfällig, insbesondere dann, wenn sich das Verbrauchsverhalten im Laufe der Zeit wesentlich ändert. Bei einer Verbrauchssteigerung durch Änderung in den Lebensumständen (Familienzuwachs, defekte Geräte, mehr Geräte mit mehr Verbrauch, ...) kann es zu einer Nachverrechnung des Mehrverbrauchs in jenem Jahr kommen, in dem der Zählerstand mittels Zählerablesung durch den Netzbetreiber ermittelt wird.

So haben Konsumenten häufig große Nachzahlungen zu leisten, mit denen sie nicht gerechnet haben, da sie darauf vertraut hatten, dass mit dem Begleichen einer Jahresrechnung alle Schulden getilgt sind. Das Verbrauchsverhalten konnte somit von den Konsumenten nicht rechtzeitig geändert werden, und mögliche Energiesparmaßnahmen wurden später gesetzt als notwendig.

Ein nachweislicher Energieverbrauch ist natürlich zu bezahlen, auch wenn er erst nach dem Jahr, in dem er tatsächlich angefallen ist, verrechnet wird. Gemäß den allgemeinen Verjährungsbestimmungen können Energieunternehmen gelieferte Energie bis drei Jahre nach dem Entstehen der Schuld in Rechnung stellen (§ 1486 ABGB). Wenn die Rechnung später als drei Jahre nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbrauch angefallen ist, gelegt wird, gilt die Schuld als verjährt.

Die E-Control GmbH lehnt die Praxis der Selbstablesung im Interesse der Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit nicht grundsätzlich ab. Kunden, die dazu in der Lage sind und für die es keinen unverhältnismäßigen Aufwand darstellt, sollen die Möglichkeit haben, ihre Zählerstände selbst abzulesen. Dennoch haben die Unternehmen nach Meinung der E-Control GmbH ihre Kunden in geeigneter Form darüber zu informieren, dass eine Nachverrechnung möglich ist. Weiters sollen die Selbstablesekarten von den Unterneh-

men mindestens bis zur nächsten Zählerablesung durch den Netzbetreiber aufgehoben werden, sodass nachvollzogen werden kann, welche Zählerstände in den letzten Jahren berücksichtigt wurden. Da in einigen Verfahren Schätzungen durchgeführt wurden, weil nach Angaben der Unternehmen die Selbstablesekarten nie eingelangt sind, sollte eine Schätzung erst nach nochmaliger Aufforderung des Kunden zur Selbstablesung bzw. nach einem gescheiterten Ableseversuch des Netzbetreibers erfolgen.

Aufgrund der Erfahrungen der Schlichtungsstelle hat die Energie-Control Kommission in der mit 1. 11. 2003 in Kraft getretenen Systemnutzungstarife-Verordnung 2003<sup>3</sup>, welche die Tarife im Strom bestimmt, eine Klarstellung getroffen. In den Erläuterungen zu den Bestimmungen betreffend Entgelt für Messleistungen wird klargestellt, welche Leistungen mit der Entrichtung des Entgelts für Messleistungen verbunden sind. So ist im Messpreis eine jährliche Ablesung durch den Netzbetreiber enthalten und eine rechnerische Ermittlung der Messwerte nur in jenen Fällen zulässig, in denen der Kunde von der Möglichkeit zur Selbstablesung keinen Gebrauch gemacht hat bzw. nach einem erfolglos durchgeführten Ableseversuch durch den Netzbetreiber.

Im Gasbereich enthält das Entgelt für Messleistung hingegen keine Zählerablesung durch den Netzbetreiber, sondern die reine Zählermiete. Dafür darf bei tatsächlicher Zählerablesung durch den Netzbetreiber ein Entgelt für die Ablesung berechnet werden. Dieses ist mit einem Höchstpreis festgelegt und darf selbstverständlich nur bei tatsächlich erfolgter Ablesung in Rechnung gestellt werden.

Jedenfalls sollte sich auf der Rechnung eine Information über die Art der Verbrauchsermittlung und – sofern der Verbrauch nicht durch Ablesung des Zählers durch den Netzbetreiber ermittelt wurde – ein entsprechender Hinweis befinden, dass bei Ermittlung des tatsächlichen

<sup>3</sup> Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003, SNT-VO 2003)

Verbrauchswertes eine Korrektur der Rechnung möglich ist. Diese Hinweise sind auf der Musterrechnung der E-Control GmbH enthalten.

#### Verbrauchsermittlung im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel

Die Marktregeln sehen vor, dass der Zählerstand zum Wechselstichtag, d.h. dem Tag, ab dem der Kunde von einem neuen Lieferanten beliefert wird, rechnerisch entsprechend den Erfahrungswerten (d.h. aliquot) ermittelt wird. Aufgrund dieses rechnerisch ermittelten Wertes wird der Verbrauch beim alten Lieferanten und die bisher erfolgte Netznutzung abgerechnet. Ab diesem errechneten Wert, der den beiden Lieferanten vom Netzbetreiber mitgeteilt wird, wird der Verbrauch vom neuen Lieferanten verrechnet. Es sind bei der Schlichtungsstelle einige Beschwerden von Konsumenten eingelangt, die einen nicht den Tatsachen entsprechenden Zählerstand in der Endabrechnung zum Inhalt haben. Wenn der Wert zu hoch angenommen wird, hat dies zur Folge, dass dieser Verbrauch vom alten und nicht vom neuen Lieferanten verrechnet wird. Für den Konsumenten bedeutet dies einen finanziellen Schaden in der Höhe der Differenz zwischen dem Preis beim neuen Lieferanten und dem Preis des alten Lieferanten. Diese Differenz ist meist wesentlich geringer als die Kosten für eine Zählerablesung durch den Netzbetreiber zum Wechselstichtag, die von jeder Partei (Lieferant, Netzbetreiber, Kunde) beantragt werden kann. Die Kosten der Zählerablesung sind jedoch von demjenigen zu bezahlen, der diese beantragt hat. Die Schlichtungsstelle ist der Ansicht, dass eine Zählerstandsübermittlung durch den Konsumenten zum Wechselstichtag jedenfalls Berücksichtigung finden muss, und rät, dies rechtzeitig anzukündigen und am Wechselstichtag dem Netzbetreiber den Zählerstand zu nennen.

#### → Schwierigkeiten bei der Bezahlung von Rechnungen

Auch heuer wandten sich an die Schlichtungsstelle immer wieder Kunden, denen ihr Netzbetreiber mit der Abschaltung der Anlage gedroht hat, da sie schon einiges an Schulden angehäuft hatten. Der Netzbetreiber ist grundsätzlich berechtigt, Anlagen von Kunden vom Netz zu nehmen, wenn die Netztarife nicht bezahlt werden bzw. wenn Kunden keinen gültigen Vertrag mit einem Energielieferanten haben.

#### Ratenzahlungsvereinbarung

Die Experten der Schlichtungsstelle können in diesen Fällen nur auf eine Kulanzlösung seitens des Unternehmens drängen. Viele Unternehmen haben interne Regelungen, die dazu führen, dass Kundenanlagen zum Beispiel um die Weihnachtszeit und am Wochenende nicht vom Netz genommen werden. Verbrauchte Energie muss jedoch wie jede andere konsumierte Leistung bezahlt werden. Mitunter können die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Konsumenten nur mehr an die Schuldnerberatung und das Sozialamt verweisen.

Die Schlichtungsstelle rät daher Konsumenten, die Rechnungen oder Nachzahlungen nicht auf einmal bezahlen können, sich möglichst rasch an ihr Energieunternehmen zu wenden. Die meisten Unternehmen kommen ihren Kunden gerne entgegen und bieten eine Ratenzahlungsvereinbarung an. Konsumenten sollen nicht warten, bis sie gemahnt werden, denn dann ist eine Ratenzahlungsvereinbarung nicht mehr so leicht zu erreichen, zudem fallen zusätzlich Mahnspesen an.

#### Inkassozähler

Während bei einigen Netzbetreibern nach entsprechender Mahnung die Anlage vom Netz genommen wird, wird bei einigen Netzbetreibern ein Inkassozähler montiert, bei dem erst Strom und Gas bezogen werden kann, wenn ein bestimmter Betrag vorher bezahlt wird. Dieser Betrag liegt über dem Marktpreis und den verord-

neten Netzentgelten, da er eine Rate der offenen Schuld beinhaltet. Je nach Netzbetreiber und Hersteller funktionieren die Geräte unterschiedlich. Es sind Geräte im Einsatz, bei denen ein Code eingegeben werden muss, den man erst nach Überweisung des geforderten Betrages erhält; andere Geräte funktionieren durch die Eingabe einer Karte, die man vorab beim Netzbetreiber käuflich erwerben muss.

#### Vorauszahlung und Sicherheitsleistung (Kautio)

Mehrere Anrufer erkundigten sich nach der Rechtmäßigkeit einer vom jeweiligen Netzbetreiber eingehobenen Kautio. Nach den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz bei Strom bzw. den Verteilleitungen bei Gas sind Netzbetreiber berechtigt, eine Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalls zu erwarten ist, dass der Netzkunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. Der Netzbetreiber kann sich aus der Sicherheitsleistung schadlos halten, wenn der Netzkunde in Verzug ist oder seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt. Die Sicherheit ist zurückzugeben, wenn die Voraussetzungen dafür weggefallen sind.

#### Abbuchungsauftrag

Konsumenten kritisieren immer wieder die Tendenz der Unternehmen, Kosten für Zahlscheinüberweisungen in Rechnung zu stellen bzw. Kunden, die einen Abbuchungsauftrag einrichten, Vorteile zu gewähren. Tatsache ist, dass mit schlechterer Zahlungsmoral der Konsumenten die Kosten der Unternehmungen für Mahnungen etc. höher werden. Die Schlichtungsstelle befürwortet in diesem Zusammenhang Anreizsysteme, die Kunden durch die Gewährung von Boni zur Einrichtung eines Abbuchungsauftrages bewegen sollen. So werden Kunden der Wien Energie bei Einrichtung eines Abbuchungsauftrages 10 statt vier Teilzahlungsbeträge vorgeschrieben. Es wird keine Zahlscheingebühr verrechnet, aber die Kunden sollen durch den Anreiz der häufigeren, kleineren Beträge zum zahlscheinlosen Zahlungsverkehr animiert werden.

#### → Tipp:

Wenn Sie Ihre Rechnung für überhöht halten bzw. Schwierigkeiten mit der Bezahlung haben, wenden Sie sich möglichst rasch an Ihr Unternehmen. Rechnungen einfach nicht zu bezahlen führt zu Mahnspeisen und kann in letzter Konsequenz zur Abschaltung der Anlage führen!

#### → Einsparungsmöglichkeiten bei Energiekosten

Gerade nach angekündigten Energiepreiserhöhungen oder nach Erhalt der Jahresabrechnung melden sich viele Konsumenten bei der Schlichtungsstelle, um sich nach Möglichkeiten zur Senkung der Energiekosten zu informieren.

#### Lieferantenwechsel

Bei Preiserhöhungen des derzeitigen Lieferanten hat man die Möglichkeit, entsprechend den jeweiligen Allgemeinen Bedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie bzw. Erdgas, den Vertrag auch innerhalb der Mindestvertragsdauer zu kündigen und zu einem anderen Lieferanten zu wechseln. Es empfiehlt sich daher nach einem Preisvergleich mittels Tarifkalkulator von den einzelnen Lieferanten konkrete Angebote einzuholen. Ein Wechsel ist kostenlos, ob sich der Wechsel auch finanziell lohnt, muss jeder Konsument für sich selbst entscheiden. Die Schlichtungsstelle kann die notwendigen Informationen zur Verfügung stellen und Preisvergleiche als Entscheidungshilfe übermitteln. Im Anhang finden Sie das Informationsblatt Fragen & Antworten zum Lieferantenwechsel (siehe Seite 60).

#### Ursachen für Verbrauchssteigerungen

Nicht nur Preiserhöhungen können zu einer Erhöhung der Energierechnung führen; oft sind es auch Änderungen in den Lebensgewohnheiten, wie Familienzuwachs, geänderte Arbeitszeiten, Arbeitslosigkeit oder Pension zu einem Anstieg des Energieverbrauchs. Auch die Anschaffung neuer Geräte oder alte defekte Geräte

können zu einem Mehrverbrauch führen, der einem erst bei Erhalt der Energierechnung bewusst wird. Die Schlichtungsstelle hat daher Checklisten entwickelt, anhand derer Konsumenten ihren Energieverbrauch überprüfen können (siehe Seiten 58/59). Viele Energieunternehmen bieten ihren Kunden die Möglichkeit einer Energieberatung, um mögliche „Energiefresser“ zu entdecken und entsprechend reagieren zu können.

**Energiesparen**

Die beste Alternative, die Energiekosten zu senken, ist auch im liberalisierten Energiemarkt eine Reduktion des Verbrauchs. So sollte bei der Anschaffung neuer Geräte auf die Energieeffizienz derselben geachtet werden. Besonders energieeffiziente Geräte fallen in die Klasse A, weniger energieeffiziente werden der Klasse G zugewiesen. Auch das Ausschalten der Stand-by-Funktionen von technischen Geräten im Haushalt (wie Fernsehgeräten) führt zu einer Verringerung des Stromverbrauchs. Auch bautechnische Änderungen, wie Wärmedämmung oder die Erneuerung von Fenstern, können sich mittelfristig finanziell positiv auswirken.

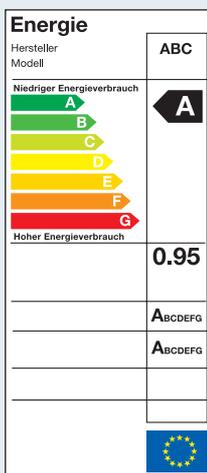
→ **Der Wettbewerb um den Kunden**

Im Berichtsjahr ist der Wettbewerb um den Haushaltskunden stärker geworden. Das zeigen die zahlreichen Anfragen interessierter Konsumenten bei der Schlichtungsstelle. Der Wettbewerb um die Konsumenten hat zur Folge, dass diese mit Informationsmaterial überhäuft und von Direktvertriebsmitarbeitern zu Hause besucht werden sowie einander widersprechende Aussagen hinsichtlich des günstigsten Energiepreises erhalten. Die Konsumenten wenden sich in diesem Zusammenhang an die Schlichtungsstelle mit Fragen hinsichtlich der Richtigkeit der sich teilweise widersprechenden Informationen der verschiedenen Lieferanten. Von der Schlichtungsstelle erwarten die Konsumenten eine sachliche Auskunft von einem unabhängigen Dritten.

Während die neu am Markt agierenden Lieferanten häufig versuchen, Kunden mittels Direktvertrieb zu gewinnen, bemühen sich die lokalen Lieferanten mit Angeboten, Werbeaktionen und der Übermittlung von umfangreichen Informationsmaterial um ihre Kunden. Auf beiden Seiten wird der Wettbewerb hart geführt, und Mitbewerber werden oftmals kritisiert. Während in Fragen des unlauteren Wettbewerbs die E-Control GmbH keine Kompetenzen hat, schreitet die Schlichtungsstelle im Interesse der Konsumenten in denjenigen Fällen ein, in denen Kunden verunsichert und falsch informiert werden. So kam es vor, dass Direktvertriebsmitarbeiter von einem größeren Einsparungspotenzial als möglich gesprochen haben und lokale Lieferanten versucht haben, ehemalige Kunden mit Warnungen vor fiktiven Preiserhöhungen der neuen Lieferanten zurückzugewinnen. In diesen Fällen hat die Schlichtungsstelle die Vorgehensweise der Unternehmen kritisiert und die Konsumenten entsprechend informiert.

Viele Kundenanfragen betreffen das Thema Lieferantenwechsel. Zu den am häufigsten gestellten Fragen hat die E-Control GmbH deshalb ein Informationsblatt (siehe Seite 60) ausgearbeitet.

→ **Achten Sie bei der Anschaffung neuer Geräte auf die Energieeffizienz** Abb. 10



Quelle: energieEtikette der EU

Die Schlichtungsstelle verurteilt Panikmache und Falschinformationen sowohl seitens einzelner Direktvertriebsmitarbeiter als auch seitens der etablierten Unternehmen. Der Wettbewerb darf nicht dazu führen, dass Kunden durch Falschinformationen verunsichert werden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle geben Informationen, bieten Aufklärung und raten Kunden, sich weder durch die Vertreter der einen noch der anderen zu einer Entscheidung drängen zu lassen.

### Haustürgeschäfte

Insbesondere die neu am Markt auftretenden Lieferanten bedienen sich des Direktvertriebs. Bei so genannten Haustürgeschäften besuchen Vertriebsmitarbeiter Konsumenten zu Hause, um sie als Kunden zu gewinnen. Diese Methode ist in anderen Sparten bereits eine übliche Vertriebsmethode (z.B. Verkauf von Zeitungsabos). Da für den Abschluss eines Energieliefervertrages Unterlagen notwendig sind, um seriös beraten zu können (Jahresverbrauch, Daten wie Zählpunktbezeichnung) und Konsumenten diese Unterlagen meist zu Hause aufbewahren, ist die Beratung zu Hause beim Konsumenten gerade im Bereich der Energieverträge beliebt. Während seitens der Mitbewerber immer wieder der zu kritisierende Versuch unternommen wird, diese Methode zu kriminalisieren (so wurde von einem Lieferanten in seinem elektronischen Newsletter vor „Keilern“ und „Trickdieben“ gewarnt), bestehen gesetzliche Grundlagen, um Konsumenten vor übereiligen Vertragsabschlüssen zu schützen.

Das Konsumentenschutzgesetz sieht bei Haustürgeschäften eine Rücktrittsmöglichkeit binnen einer Woche vor, damit Konsumenten, die sich zu Hause überrumpelt fühlen, ihre Entscheidung rückgängig machen können.

### → Rücktrittsrecht nach § 3 Konsumentenschutzgesetz

§ 3 (1) Hat der Verbraucher seine Vertragserklärung weder in den vom Unternehmen für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räume noch bei seinem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgeschlossen, so kann er von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurücktreten. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder danach binnen einer Woche erklärt werden; die Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmers, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, an den Verbraucher, frühestens jedoch mit Zustandekommen des Vertrags zu laufen. Diese Belehrung ist dem Verbraucher anlässlich der Entgegennahme seiner Vertragserklärung auszufolgen. Das Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat nach der vollständigen Erfüllung des Vertrags durch beide Vertragspartner, bei Versicherungsverträgen spätestens einen Monat nach Zustandekommen des Vertrags.

(2) Das Rücktrittsrecht besteht auch dann, wenn der Unternehmer oder ein mit ihm zusammenwirkender Dritter den Verbraucher im Rahmen einer Werbefahrt, einer Ausflugsfahrt oder einer ähnlichen Veranstaltung oder durch persönliches, individuelles Ansprechen auf der Straße in die vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke benützten Räume gebracht hat.

(3) Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu,

1. wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer oder dessen Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrages angebahnt hat,
2. wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind oder
3. bei Verträgen, bei denen die beiderseitigen Leistungen sofort zu erbringen sind, wenn sie üblicherweise von Unternehmen außerhalb ihrer Geschäfts-

räume geschossen werden und das vereinbarte Entgelt „15 Euro“, oder wenn das Unternehmen nach seiner Natur nicht in ständigen Geschäftsräumen betrieben wird und das Entgelt „45 Euro“ nicht übersteigt.

(4) Der Rücktritt bedarf zu seiner Rechtswirksamkeit der Schriftform. Es genügt, wenn der Verbraucher ein Schriftstück, das seine Vertragserklärung oder die des Unternehmers enthält, dem Unternehmer oder dessen Beauftragten, der an den Vertragsverhandlungen mitgewirkt hat, mit einem Vermerk zurückstellt, der erkennen lässt, dass der Verbraucher das Zustandekommen oder die Aufrechterhaltung des Vertrages ablehnt. Es genügt, wenn die Erklärung innerhalb des im Abs. 1 genannten Zeitraumes abgesendet wird.

Die E-Control GmbH kritisiert nicht die Methode an sich, da viele Kunden auch sehr zufrieden sind und gut beraten werden. Die E-Control GmbH kritisiert aber die wenigen schwarzen Schafe unter den Vertriebsmitarbeitern, die unrichtig oder zu wenig beraten. Jedenfalls rät die Schlichtungsstelle, die Unterlagen zu prüfen, sich nicht drängen zu lassen und Preise zu vergleichen.

### Rückgewinnungsaktionen

Es ist durchaus legitim, dass Lieferanten, die Kunden an Mitbewerber verloren haben, versuchen, ihre ehemaligen Kunden zurückzugewinnen. Die Schlichtungsstelle weist aber die verbreitete Praxis zurück, ehemalige Kunden mit falschen Tatsachen zu verunsichern. So ist der Schlichtungsstelle bekannt, dass einige Lieferanten in Schreiben an ehemalige Kunden davor gewarnt haben, dass die Versorgungssicherheit nach einem Wechsel nicht gewährleistet werden kann oder dass der neue Lieferant die Preise anheben wird, obwohl zum damaligen Zeitpunkt keine Preiserhöhung in Aussicht war.

### Vertragsgestaltung

Mit Beginn der Liberalisierung mit 1. 10. 2001 beim Strom und 1. 10. 2002 beim Gas hat der Kunde zwei Verträge: einen Netznutzungsvertrag mit dem jeweiligen örtlichen Netzbetreiber und einen Energieliefervertrag mit einem Lieferanten seiner Wahl. Während weder hinsichtlich des Vertragspartners noch der Höhe des zu bezahlenden Entgelts (ist behördlich verordnet) hinsichtlich des Netznutzungsvertrages eine Wahlmöglichkeit besteht, ist der Inhalt des Energieliefervertrages Verhandlungssache. An die Schlichtungsstelle werden immer wieder Beschwerden hinsichtlich der Vertragsgestaltung herangetragen. Insbesondere Gewerbe- und Industriekunden bekommen häufig „All-inclusive“-Verträge angeboten, bei denen ein fixer Gesamtpreis vereinbart wird. Die E-Control GmbH warnt vor dem Abschluss derartiger Gesamtverträge, die dazu führen, dass Senkungen der Netztarife nicht an die Kunden weitergegeben werden, sondern zu einer Erhöhung des Energiepreises führen.

### → Allgemeine Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz (Strom) bzw. für den Zugang zu Verteilleitungen (Gas)

Diese bilden die Grundlage für den Vertrag mit einem Netzbetreiber. Da dieser Monopolist ist und sich der Konsument nicht aussuchen kann, an welches Netz er angeschlossen wird, unterliegen diese Allgemeinen Bedingungen einem erhöhten Erfordernis: Die Allgemeinen Bedingungen der Netzbetreiber werden von der Energie-Control Kommission überprüft und mit Bescheid genehmigt. Die genehmigten Netzbedingungen sind auf der Homepage der E-Control GmbH unter Rechtsgrundlagen veröffentlicht und werden durch Mitteilung der Netzbetreiber an die Kunden und durch mangelnden Widerspruch der Netzkunden Inhalt des Netznutzungsvertrags.

### Allgemeine Bedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie bzw. mit Gas

Diese Allgemeinen Bedingungen bilden den Inhalt des Liefervertrages. Im freien Markt kann der Konsument frei wählen, mit welchem Lieferanten er zu welchen Bedingungen einen Vertrag abschließt. Ebenso haben aber auch Lieferanten das Recht, nur zu bestimmten Bedingungen abschließen zu wollen. Das bedeutet, dass auch ein Lieferant einen Vertrag kündigen kann, wenn der Kunde die Inhalte des Vertrages, insbesondere die Allgemeinen Bedingungen, nicht akzeptieren will. Die Allgemeinen Bedingungen der Lieferanten werden von diesen selbst erstellt und unter bestimmten Voraussetzungen von den Konsumentenschutzeinrichtungen auf die Einhaltung der konsumentenschutzrechtlichen Bestimmungen überprüft. Die Regulierungsbehörden (E-Control GmbH und E-Control Kommission) haben keine gesetzliche Grundlage hinsichtlich der Lieferbedingungen, da diese im nicht regulierten Bereich angesiedelt sind.

### → Gasqualität

Durch Medienberichte, in denen von minderwertigem „gestrecktem“ Gas die Rede war, wurden Konsumenten hinsichtlich der Gasqualität verunsichert. Gaskonsumenten, die heuer mehr als im Vorjahr verbraucht hatten, glaubten durch die Berichte eine Ursache für ihren Mehrverbrauch gefunden zu haben. An die hundert verunsicherte Konsumenten insbesondere aus Oberösterreich, wo neben Medienberichten auch Politiker von der Möglichkeit qualitativ minderwertigen Gases gesprochen hatten, wandten sich an die Schlichtungsstelle, um Einspruch gegen die Rechnung zu erheben und die Ursache für den Mehrverbrauch zu erfahren.

In Österreich kann – im Gegensatz zum Nachbarland Deutschland – von einer homogenen und stabilen Erdgasqualität ausgegangen werden. Das nach Österreich importierte Erdgas stammt physisch ausschließlich aus russischen Quellen und zeichnet sich durch eine gleichmäßige Qualität aus. Die Qualitätsanforderungen an das österreichische Erdgas sind in einem technischen Regelwerk<sup>4</sup> definiert, zu deren Einhaltung die Erdgasbranche verpflichtet ist. Der Energiegehalt des Erdgases (Brennwert) ist ebenfalls festgelegt und wird vom so genannten Regelzonenführer, einem Marktteilnehmer mit bestimmten Kompetenzen, ermittelt und auf seiner Homepage [www.aggm.at](http://www.aggm.at) veröffentlicht. Die Veröffentlichung zeigt, dass der tatsächliche Brennwert sogar konstant geringfügig über dem Brennwert liegt, der aktuell zur Verrechnung herangezogen wird (d.h. Verrechnungswert).

Sollte der Brennwert wider Erwarten volatil werden und die vorgegebene geringe Schwankungsbreite über- bzw. unterschreiten, wird der für die Verrechnung relevante Brennwert umgehend dementsprechend angepasst.

Eine Verdünnung von Erdgas kann somit aus derzeitiger Sicht ausgeschlossen werden. Dies nicht nur aufgrund des oben erwähnten Regel-

<sup>4</sup> Regeln der Österreichischen Vereinigung für das Gas- und Wasserfach (ÖVGW)

werks, sondern auch aufgrund der Tatsache, dass Geräte, wie Gasthermen im Haushalt oder industrielle Maschinen, gegenüber Schwankungen der Gasqualität äußerst empfindlich reagieren und ein Qualitätsverlust des Gases unmittelbar zu einem Ausfall der Maschinen oder Qualitätsminderung der erzeugten Produkte führen würde.

#### → Informationsservice der Energieunternehmen

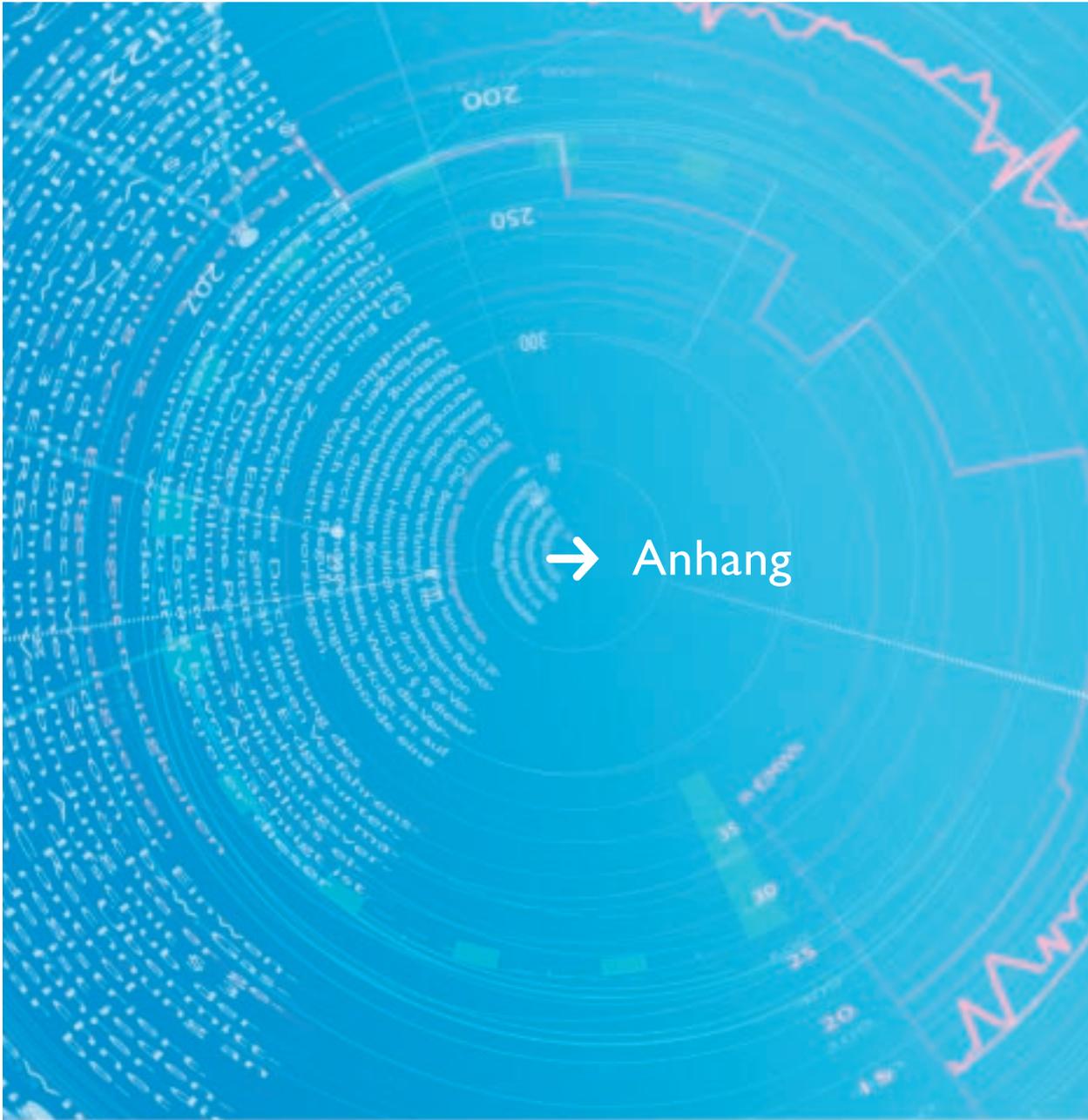
Die zahlreichen Anfragen an die Schlichtungsstelle machen deutlich, dass bei den Energiekonsumenten ein großer Informationsbedarf besteht. Viele Fragen betreffen nicht nur den liberalisierten Markt, sondern sind auch allgemeine Anfragen zu den Rechten und Pflichten von Energieunternehmen.

Zahlreiche Kundenbeschwerden sind auf mangelnde Auskunftstätigkeit bzw. Erreichbarkeit der Energieunternehmen gerichtet.

Die Schlichtungsstelle steht für Fragen aller Art und Rechnungserklärungen gerne zur Verfügung. Dennoch sollte es für Unternehmen eine Selbstverständlichkeit sein, Auskünfte über das verkaufte Produkt oder die versandten Rechnungen zu erteilen. Sowohl vor Vertragsabschluss als auch bei Fragen zu bereits bestehenden Vertragsabschlüssen sollten Kunden umfassend informiert werden.

In der Vergangenheit kam es vor, dass Kunden von ihrem Unternehmen keine Auskunft auf ihre Fragen erhielten, sondern umgehend an die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH verwiesen wurden.

Das Auskunftsservice ist – wie das Beschwerdemanagement – bei einzelnen Energieunternehmen unterschiedlich gut organisiert. Es fällt auf, dass immer mehr Unternehmen aus Anlass des Wettbewerbs und im Sinne der Kundenzufriedenheit Call Center einrichten. Ein großes Call Center muss jedoch auch nicht per se ein gutes Auskunftsservice garantieren. Die regelmäßige Schulung von Mitarbeitern sollte jedenfalls vorgesehen werden. Die Schlichtungsstelle stellt gerne Informationsmaterial für Schulungen zur Verfügung. Es hat sich gezeigt, dass in Spitzenzeiten, nach der Aussendung der Jahresrechnung oder im Zusammenhang mit Preiserhöhungen, die Call Center überbelastet sind und die Kunden oft sehr lange in der Warteschleife hängen. Einige Streitschlichtungsverfahren hätten im Vorfeld zwischen Kunden und Unternehmen geklärt werden können, wenn Kundenbeschwerden bereits im Unternehmen mit mehr Ernsthaftigkeit nachgegangen worden wäre. Oftmals sehen Kunden in dem Verfahren vor der Schlichtungsstelle den letzten Ausweg, weil sie bei vorausgegangenem Telefonat oder im Schriftverkehr mit ihrem Unternehmen nicht das Gefühl hatten, dass ihre Anliegen ernst genommen wurden. Der Schlichtungsstelle ist es gelungen, die Energieunternehmen hinsichtlich der Wichtigkeit einer umfassenden Kundenberatung und eines professionellen Beschwerdemanagements zu sensibilisieren. Abschließend kann positiv festgestellt werden, dass der Wettbewerb eindeutig dazu führt, dass sich das Informationsservice der Energieunternehmen kontinuierlich verbessert und die Kunden als mündige Konsumenten und nicht mehr als reine Bezieher von Energie betrachtet und dementsprechend behandelt werden.



→ Anhang



### I. Allgemeines

#### Abgrenzung zur Streitschlichtung der ECK

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Energie-Control GmbH als Schlichtungsstelle gemäß § 10a E-RBG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netzbenutzern (Kunden) und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind und nicht in die Streitschlichtungskompetenz der Energie-Control Kommission fallen. Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt davon unberührt.

(2) Die Streitschlichtungskompetenz der Energie-Control Kommission umfasst dagegen Streitigkeiten zwischen Marktteilnehmern gemäß § 21 EIWOG, Schlichtung von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Ausgleichsenergie, Entscheidung über Streitigkeiten zwischen Fernleitungsunternehmen und dem Regelzonenführer gemäß § 12b Abs. 3 GWG und andere Entscheidungen gemäß § 16 E-RBG. Sollte eine Überprüfung des vorgebrachten Sachverhalts in einem Streitschlichtungsantrag durch die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH ergeben, dass ein Tatbestand für die Streitschlichtung der Energie-Control Kommission vorliegt, wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Verlangt dieser eine weitere Behandlung seiner Beschwerde, wird diese an die Energie-Control Kommission weitergeleitet.

#### Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH können Streit- und Beschwerdefälle zwischen Kunden und sonstigen Marktteilnehmern sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern sein, die sich auf die Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens oder auf damit in Zusammenhang stehende Tätigkeiten von Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen (z.B.: Verrechnung, Qualität der Dienstleistung) bezieht.

(2) Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich länger als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zugetragen haben, oder über Entgelte,

welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (verwaltungsrechtlich oder gerichtlich) rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Rechnungsbeträge, die vom Kunden bereits anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden.

#### Tarifstreitigkeiten

§ 3. Wird die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden. Zuviel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten.

#### Beschwerdeführer

§ 4. (1) Beschwerden können von Netzbenutzern (Kunden), Netzbetreibern, Stromlieferanten, Gasversorgern und Interessenvertretungen eingebracht werden.

(2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. I 40/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeiterkammer seitens der Energie-Control GmbH verpflichtend miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

#### Mitwirkungspflicht

§ 5. Die Beschwerdeführer sowie die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

### Form

§ 6. (1) Ein Streitschlichtungsantrag kann nur in schriftlicher Form bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH eingebracht werden. Dabei ist die Form der Übermittlung (Post, Telefax, E-Mail) Sache des Beschwerdeführers. Dem Streitschlichtungsantrag sind der relevante Sachverhalt und alle nötigen Unterlagen beizulegen.

(2) Stellungnahmen im Rahmen des Verfahrens sind, sofern von der Behörde nicht anderes gefordert ist, schriftlich einzubringen.

### Entscheidung

§ 7. (1) Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Behörde.

(2) Kommt zwischen den Parteien über den Beschwerdegegenstand – gleich in welchem Verfahrensstadium – eine Einigung zustande, so ist diese Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann von der Behörde eingestellt.

### Datenschutz

§ 8. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Streitschlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der von einem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

### Kosten

§ 9. Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Rechtsanwaltskosten.

### Vertretung im Streitschlichtungsverfahren

§ 10. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung entstehenden Kosten wird auf § 9 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Regulierungsbehörde eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Personen benannt werden.

## II. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

### Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

§ 11. (1) Erhebt der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die Höhe einer Strom- bzw. Gas- und/oder Netztarifrechnung und möchte er gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG in Verbindung mit § 3 dieser Verfahrensrichtlinien einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so genügt dazu die Übermittlung der Kopie der beanspruchten Rechnung an die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH, die die Beschwerde sodann registriert. Für die Registrierung der Beschwerde ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet und seine Einwendungen nachvollziehbar begründet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 10a Abs. 3 E-RBG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnung bzw. Rechnungen aufgeschoben.

Auf Verlangen des Netzbetreibers bzw. Lieferanten, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 10a Abs. 3 E-RBG Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben.

(3) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt.

(4) Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH kann das Registrierungsverfahren auch elektronisch durchführen.

### III. Inhaltliche Überprüfung

#### Informationspflicht

§ 12. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Regulierungsbehörde dem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist dem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

#### Stellungnahme

§ 13. Ersucht die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Streitschlichtungsstelle einzulangen.

#### Technisches Gutachten

§ 14. (1) Wenn dies von der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den

sie in der Regel ihrem Personalstand entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere technische Prüfung notwendig und sinnvoll ist, kann er diese selbst oder durch einen von der Regulierungsbehörde beauftragten unabhängigen Sachverständigen durchführen (lassen). Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten und auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- und Briefgeheimnissen zu verpflichten.

(3) Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen haben bei der Prüfung nach Absatz 2 dem Sachverständigen in – in von ihm gewünschten Umfang – alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren.

#### Mündliche Verhandlung

§ 15. (1) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde kann unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Geschäftsräumen der Regulierungsbehörde einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach § 10 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien genannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Regulierungsbehörde gemäß § 10 Abs. 2 benannte Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen.

(2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Parteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung.

Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

#### Lösungsvorschlag

§ 16. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger gemäß § 14 eingeholter Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gemäß § 17 beendet.

(2) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den vorliegenden technischen Gutachten.

(3) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftsleistung und Rückstellung an die Schlichtungsstelle innerhalb von einer durch die Behörde zu setzenden Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirksamen außergerichtlichen Vergleich zugestimmt haben.

(4) Binnen der von der Behörde gemäß Abs. 3 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlags) haben die Parteien entweder diesen unterschrieben an die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde zurückzustellen oder dieser ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

#### Abschluss des Verfahrens

§ 17. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 10 a Abs. 3 aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

#### Verkürztes Verfahren

§ 18. (1) Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde setzt die Verfahrensmittel der §§ 13 bis 16 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, kann die Schlichtungsstelle ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, darauf beschränken, das entsprechende Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen zu beauftragen, binnen einer von der Behörde zu setzenden, jedoch maximal vierwöchigen Frist entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder zum Fall Stellung zu beziehen. Kommt dadurch keine Einigung zustande, ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Der Beschwerdeführer wird dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

#### IV. Schlussbestimmungen

##### Jährlicher Bericht

§ 19. (1) Die Regulierungsbehörde veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Aufstellung über die beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) In den Bericht sind weiters eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen (complaint handling) sowie eventuelle Verbesserungsvorschläge aufzunehmen.

##### Inkrafttreten

§ 20. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit 1. 10. 2002 in Kraft.



„Bundesgesetz über die Aufgaben der Regulierungsbehörden im Elektrizitäts- und Erdgasbereich und die Errichtung der Energie-Control GmbH und der Energie-Control Kommission“

i.d.F. des BG BGBl I Nr. 148/2002 (Artikel 2 GWG-Novelle 2002)

#### „Schlichtung von Streitigkeiten

§ 10a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte kann jede Partei, einschließlich Netzbenutzer, Lieferanten, Netzbetreiber, sonstige Erdgasunternehmen oder Interessenvertretungen, Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Netzbetreibern und Marktteilnehmern, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Ausgleichsenergie, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Elektrizitäts- und Erdgaslieferungen sowie von Systemnutzungsentgelten, der Energie-Control GmbH vorlegen, sofern darüber nicht die Energie-Control Kommission zu entscheiden hat (§ 16). Die Energie-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979 in der geltenden Fassung, betrifft, ist die Bundesarbeitskammer seitens der Energie-Control GmbH verpflichtend mit einzubinden. Die Erdgasunternehmen sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(2) Die Energie-Control GmbH kann dem Schlichtungsverfahren von den Parteien unabhängige Sachverständige beiziehen. Sie kann diese ihrem Personalstand entnehmen.

(3) Wird die Energie-Control GmbH als Schlichtungsstelle angerufen (Abs. 1), so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden. Zuviel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten.

(4) Die Energie-Control GmbH hat über die anhängig gemachten Schlichtungsfälle jährlich einen Bericht zu erstellen, der dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, dem Bundesministerium für Justiz sowie dem Erdgasbeirat zuzuleiten ist.“

<sup>5</sup> Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG), BGBl. I Nr. 121/2000 idF Nr. 148/2002



### Was ist die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH?

Die Energie-Control GmbH (E-Control) hat die gesetzliche Aufgabe, die Rahmenbedingungen für die Liberalisierung des Strom- und des Gasmarktes zu schaffen, das Funktionieren des Marktes zu überwachen und Behinderungen des Marktes zu verhindern bzw. umgehend zu beseitigen. Das Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG) überträgt der E-Control unter anderem die Aufgabe einer Schlichtungsstelle. Diese ist für die Abwicklung von Schlichtungsverfahren zuständig.

### Was ist ein Schlichtungsverfahren?

Energie- oder Netzkunden sowie sonstige Marktteilnehmer können bei der Schlichtungsstelle eine Beschwerde einbringen, wenn sie mit der Qualität einer Dienstleistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens unzufrieden sind oder Einwendungen gegen eine Strom- oder Gasrechnung bzw. Netzrechnung erheben wollen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens sollen Probleme im Interesse aller Beteiligten rasch, kostengünstig und möglichst unbürokratisch gelöst werden.

### Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden?

Die Schlichtungsstelle kann erst aktiv werden, wenn sie über alle Informationen und Hintergründe der Beschwerde verfügt. Der Beschwerdeführer hat daher einen schriftlichen Streitschlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle zu richten. Schicken Sie einen formlosen Antrag an die Schlichtungsstelle der E-Control, aus dem der Grund Ihrer Beschwerde und wie es dazu kam (Sachverhalt) hervorgeht. Senden Sie in der Beilage alle relevanten Unterlagen.

Schicken Sie Ihren begründeten Streitschlichtungsantrag entweder

per Post: Energie-Control GmbH  
Schlichtungsstelle  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

per Fax: Energie-Control GmbH  
Schlichtungsstelle  
01 247 24-900 oder

per E-Mail: [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)

### Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Sie können einen Streitschlichtungsantrag stellen, wenn Sie mit der Qualität der Dienstleistung Ihres Lieferanten oder Netzbetreibers unzufrieden sind oder Einwendungen gegen eine Strom- oder Gasrechnung bzw. Netzrechnung erheben wollen.

Beschwerden über Vorfälle, die sich drei Jahre oder mehr vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der E-Control zugetragen haben, oder über Rechnungsbeträge, die vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, sind unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (verwaltungsrechtlich oder gerichtlich) entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Rechnungsbeträge, die vom Kunden bereits anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden.

### Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens können beide Parteien schriftlich ihre Meinungen vorbringen, und die Schlichtungsstelle hat sich zu bemühen, innerhalb von 6 Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Wenn es die Schlichtungsstelle für zweckmäßig erachtet, kann sie unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung in den Räumen der E-Control einberufen. In der mündlichen Verhandlung haben beide Parteien Gelegenheit, ihre Sachverhaltsdarstellungen vorzubringen. Die Schlichtungsstelle sieht jedenfalls von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn diese vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

### Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?

Auf Basis der Sachverhaltsdarstellungen der Parteien nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle, gegebenenfalls gemeinsam mit den Parteien, einen Lösungsvorschlag.

Wenn die Überprüfung ergibt, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers nicht gefolgt werden kann, wird das Verfahren ohne Lösungsvorschlag eingestellt.

Gibt es einen Lösungsvorschlag, wird das Verfahren nach erfolgter Unterschrift beider Parteien unter den Lösungsvorschlag beendet. Die beiderseitige Unterschriftsleistung entspricht der Zustimmung zu einem außergerichtlichen Vergleich.

Wenn eine oder beide Parteien die Unterschrift unter den Lösungsvorschlag verweigern, haben sie die Gründe dafür der Schlichtungsstelle mitzuteilen, und das Verfahren wird in der Folge ebenfalls beendet. Es besteht auch die Möglichkeit, dass sich das betroffene Unternehmen und

der Beschwerdeführer ohne Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle einigen. Nach Bestätigung der Einigung durch beide Parteien wird das Verfahren positiv abgeschlossen.

### Was bewirkt eine Einwendung gegen eine Rechnung (Strom, Gas, Netz)?

Wird die Schlichtungsstelle der E-Control in Streitigkeiten über die Höhe von Rechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde (begründeter Schlichtungsantrag und Kopie der Rechnung) die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Auf Verlangen des Lieferanten oder Netzbetreibers kann dieser jedoch sofort einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitpunkt liegenden Rechnungsbeträge entspricht.

### Was kostet den Beschwerdeführer das Schlichtungsverfahren?

Jede Partei hat die eigenen Kosten selbst zu tragen, das sind zum Beispiel Porto- und Kopierkosten oder allfällige Rechtsanwaltskosten.

### Wo finde ich nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren?

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung der Schlichtungsstelle der E-Control geregelt, die auf der Homepage [www.e-control.at](http://www.e-control.at) als Download zur Verfügung stehen. Für nähere Informationen stehen Ihnen aber auch jederzeit die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer 01 247 24-444 zur Verfügung.

	<b>Anhang</b>
	→ Antrag auf Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens gemäß § 10a E-RBG

Abbildung 11

→ **Angaben über die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer**

Vorname:	Nachname:
Adresse:	PLZ, Ort:
Telefonnummer:	E-Mail/Fax:

→ **Angaben über das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet**

<input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> STROM
Netzbetreiber:
Lieferant:

→ **Bitte beschreiben Sie den Sachverhalt**

→ **Bitte legen Sie alle notwendigen Unterlagen (z.B. Rechnungen) dem Streitschlichtungsantrag bei!**



Ihr Stromverbrauch auf Ihrer aktuellen Stromrechnung ist viel höher als im vergangenen Abrechnungszeitraum?

Bevor Sie sich mit Ihrem Energieunternehmen oder der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Verbindung setzen, überprüfen Sie bitte aufgrund folgender Punkte, ob Gründe für den erhöhten Stromverbrauch vorliegen.

#### Geänderte Lebensgewohnheiten

- Familienzuwachs
- Pension, Karenz, Heimarbeit
- Anzahl der Personen im Haushalt hat sich vergrößert
- Geänderte Heizgewohnheiten

#### Zusätzliche Elektrogeräte

- Tiefkühlschrank
- Kühlschrank
- Elektroherd
- Mikrowelle
- Heizstrahler
- Geschirrspüler
- Waschmaschine
- Trockner

#### Sonstige Anschaffungen

- Solarium
- Saunaofen
- Aquarium
- Beleuchtungsumbauten (z.B. Halogenbeleuchtung)
- Gartenbeleuchtung
- Wasserbett
- Whirlpool
- Zusätzliche Elektroheizkörper
- Klimaanlage

#### „Defekte“ Geräte

- Tiefkühlschrank mit defektem Thermostat oder Tief- bzw. Kühlschrank älter als 10 Jahre
- Verkalkte Warmwasseraufbereitung
- „Defekte“ Umwälzpumpe bei Zentralheizung, Warmwasser, Schwimmbad, Biotop oder Springbrunnen

#### Sonstiges

- Umbauarbeiten



Ihr Gasverbrauch auf Ihrer aktuellen Gasrechnung ist viel höher (mind. +20 %) als im vergangenen Abrechnungszeitraum?

Bevor Sie sich mit Ihrem Energieunternehmen oder der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Verbindung setzen, überprüfen Sie bitte aufgrund folgender Punkte, ob Gründe für den erhöhten Gasverbrauch vorliegen.

#### Geänderte Lebensgewohnheiten

- Familienzuwachs
- Pension, Karenz, Heimarbeit
- Anzahl der Personen im Haushalt hat sich vergrößert
- Geänderte Heizgewohnheiten

#### Zusätzlicher Gasverbrauch für

- Waschmaschine (z.B. mit Warmwasseranschluss)
- Warmwasseraufbereitung (vorher elektrisch, jetzt mit Gas)
- Schwimmbadheizung

#### Sonstiges

- Umbauarbeiten an Haus bzw. Wohnung
- Zusätzliche beheizte Räume
- Vergleichszeitraum unterschiedlich (Anzahl der Wochen)
- Richtige Lüftung beachten (Stoßlüftung)

Um eine grobe Beurteilung des Verbrauches vornehmen zu können, werden noch folgende Informationen benötigt:

- Gasherd
- Gasofen
- Warmwasseraufbereitung
- Therme, Gaskessel (heizen)
- Zusatzheizer (Kachelofen etc.)
- Altbau
- Neubau
- Gute Isolierung (Fenster, Wände usw.)
- Schlechte Isolierung (Fenster, Wände usw.)
  
- Anzahl der ständig im Haushalt lebenden Personen .....
- Beheizte Fläche in m<sup>2</sup> .....



#### Kann ich auch den Netzbetreiber wechseln?

Nein, das Netz ist aus technischen und volkswirtschaftlichen Gründen weiterhin ein Monopol. Nur die Energielieferung und ihr Preis unterliegen dem Markt und dem freien Wettbewerb. Die Netzkosten sind behördlich verordnet und gleich hoch, egal bei welchem Lieferanten Sie die Energie beziehen.

#### Ich habe mich für einen neuen Energielieferanten entschieden. Was muss ich jetzt tun?

Nach Abschluss eines Liefervertrages kümmert sich Ihr neuer Lieferant um alle Formalitäten. Wenn Sie Ihrem neuen Lieferanten eine Vollmacht geben, kündigt er in Ihrem Auftrag den alten Liefervertrag und regelt mit dem Netzbetreiber den „technischen Wechsel“.

#### Wie lange dauert der Wechsel zu einem neuen Lieferanten?

Ein Wechsel ist immer zum Monatsersten möglich. Beachten Sie bitte die Kündigungsfristen in Ihrem alten Liefervertrag und die „technische Wechselfrist“. Der „technische Wechselprozess“ dauert 8 Wochen (in Ausnahmefällen 5 Wochen). In dieser Zeit werden persönliche Daten, Verbrauchswerte und andere technische Daten zwischen Ihrem Netzbetreiber und dem alten und neuen Lieferanten abgeglichen. Je genauer die Daten sind, die Sie Ihrem neuen Lieferanten geben, desto einfacher erfolgt der Wechsel! Wir empfehlen, dem neuen Lieferanten die Daten zur Verfügung zu stellen, die auf Ihrer letzten Stromrechnung angeführt sind (Name, Adresse, Kundennummer, Zählpunktbezeichnung).

#### Kostet der Wechsel etwas?

Nein! Es dürfen keinesfalls irgendwelche Wechselgebühren eingehoben werden. Auch ein Umbau an Ihrer Anlage (Zählereinrichtung) auf Grund des Lieferantenwechsels ist in keinem Fall notwendig.

#### An wen wende ich mich bei Netzstörungen oder Störungen der Anlage?

Bei Störungen im Netz oder in der Anlage ist wie bisher der Netzbetreiber zu informieren. Ihr Netzbetreiber hat die Störung zu beheben, unabhängig davon, von welchem Lieferanten Sie Ihre Energie beziehen.

#### Wie erfolgt die Zählerablesung?

Die Ablesung des Zählers erfolgt wie bisher in der Regel einmal jährlich durch den Netzbetreiber. Mögliche Arten der Ablesung sind Ablesung durch Mitarbeiter des Netzbetreibers, Selbstablesung durch Kunden oder elektronische Übermittlung des Lastprofils (bei Großkunden – betrifft nicht Haushalte). Der Netzbetreiber hat die Verbrauchsdaten an den Lieferanten zu übermitteln, damit dieser die gelieferte Energie abrechnen kann.

Beim Wechsel erfolgt üblicherweise eine aliquote Abrechnung. Wenn die Zählerablesung gewünscht wird, hat derjenige die Kosten dafür zu tragen, der die – zusätzliche – Ablesung gefordert hat.



**Ich habe heuer eine sehr hohe Nachzahlung und kann diese nicht nachvollziehen. Was können die Gründe für den Mehrverbrauch sein?**

Eine Möglichkeit ist ein erhöhter Verbrauch, der Ihnen nicht aufgefallen ist. Der vergangene Winter war sehr lange und kälter als die Winter davor. Zur Überprüfung Ihres Verbrauchsverhaltens kann Ihnen die Checkliste Hilfe bieten. Eine andere Möglichkeit ist, dass in den letzten Jahren Ihr Verbrauch nur geschätzt oder durch Selbstablesung festgestellt wurde und Ihnen oder dem Netzbetreiber dabei ein Fehler unterlaufen ist. Heuer wurde Ihr tatsächlicher Verbrauch durch Zählerablesung ermittelt, und somit müssen Sie auch etwas bezahlen, was Sie in den letzten Jahren verbraucht, aber noch nicht bezahlt haben.

**Ich kann mir die Nachzahlung und die neuen Teilzahlungsbeträge nicht leisten. Was kann ich tun?**

Wenn Sie die Nachzahlung nicht auf einmal bezahlen können, wenden Sie sich bitte möglichst rasch an Ihr Energieunternehmen. Die meisten Unternehmen kommen ihren Kunden entgegen und bieten eine Ratenzahlungsvereinbarung an. Bitte warten Sie nicht, bis Sie gemahnt werden, denn dann ist die Vereinbarung nicht mehr so leicht zu erreichen, und Sie müssen zusätzlich Mahnspesen bezahlen.

Wenn Sie große finanzielle Probleme haben und Ihnen das Energieunternehmen auch keine Ratenzahlung mehr gewährt, wenden Sie sich bitte an das Sozialamt Ihres Bundeslandes.

**Mein Teilbetrag ist viel höher als früher. Muss ich das akzeptieren?**

Grundsätzlich wird der Teilbetrag aufgrund des Vorjahresverbrauchs errechnet. Wenn bei der letzten Rechnung auch ein Verbrauch berücksichtigt wurde, der in den Jahren davor angefallen ist, kann es sein, dass die Teilzahlungsbeträge zu hoch sind. Sie können bei Ihrem Energieunternehmen anrufen und eine Absenkung des Teilzahlungsbetrages fordern. Bitte beachten Sie aber dabei, dass ein Teilzahlungsbetrag, der nicht Ihrem tatsächlichen Verbrauchsverhalten entspricht, zu einer Nachzahlung bei der nächsten Jahresabrechnung führen kann.

**Wenn ich nicht zahle, kann mir der Strom/das Gas abgedreht werden?**

Ja. Nach einer Mahnung und der Androhung der Abschaltung hat der Netzbetreiber das Recht, die Energielieferung zu unterbrechen.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an die Schlichtungsstelle, Tel.: 01-247 24-444.



Das Haus ist fertig gebaut, ein Lieferant gewählt, und der Baustrom wird durch einen definitiven Anschluss an das öffentliche Netz ersetzt. Wochen später flattert eine Rechnung des Netzbetreibers ins Haus, mit einer Forderung, mit der oft nicht gerechnet wird.

Bitte beachten Sie, dass Sie neben den Kosten für den Elektriker, der Ihre elektrische Anlage installiert, folgende Anschlusskosten an Ihren Netzbetreiber zu bezahlen haben:

1) Netzbereitstellungsentgelt: Dabei handelt es sich um einen per Verordnung (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003) festgelegten Fixpreis pro Kilowatt Anschlussleistung. Sie kaufen damit ein Strombezugsrecht in einer entsprechenden Leistungshöhe, und der Netzbetreiber bekommt seine Aufwendungen im vorgelagerten Netz ersetzt.

2) Netzzutrittsgeld: hat seine rechtliche Grundlage in der oben genannten Verordnung. Es ist jedoch nicht tarifmäßig bestimmt, sondern wird vom Netzbetreiber aufwandsorientiert verrechnet. Der Netzbetreiber verrechnet Ihnen den Aufwand, den er zu tätigen hat, um Ihre Anlage mit dem bestehenden öffentlichen Netz zu verbinden.

Wie hoch ist das Netzbereitstellungsentgelt?

Das Netzbereitstellungsentgelt ist pro Kilowatt Anschlussleistung zu bezahlen und wie folgt festgelegt (siehe Abbildung):

Bei einem Einfamilienhaus werden als Mindestleistung meist 4 Kilowatt berechnet. Es ist zu beachten, dass nach einer Leistungserhöhung Netzbereitstellungsentgelt auch später nachverrechnet werden kann.

Wie hoch ist das Netzzutrittsgeld?

Das Netzzutrittsgeld verrechnet Ihnen der Netzbetreiber entsprechend seinem Aufwand beim Anschluss Ihrer Anlage an das öffentliche Netz (das heißt: Kabelverlegung etc.). Wenn Sie die Kosten nicht nachvollziehen können, verlangen Sie eine detaillierte Aufstellung der vom Netzbetreiber getätigten Arbeiten und verwendeten Materialien. Das Netzzutrittsgeld darf jedoch auch pauschal abgerechnet werden. Der Netzbetreiber verrechnet Ihnen dabei einen Anteil der Gesamtkosten des Anschlusses Ihrer Siedlung an das öffentliche Netz.

Wenn Sie auch einen Gasanschluss wollen und es die Möglichkeit an Ihrem Standort gibt (öffentliches Gasnetz), gilt sinngemäß das oben angeführte, wobei das Netzbereitstellungsentgelt nach der derzeitigen Rechtslage mit € 0,- festgelegt ist. Für das Netzzutrittsgeld gelten sinngemäß die gleichen Bestimmungen wie im Strom.

Netzbereitstellungsentgelt Strom, nach SNT-VO 2003 <sup>6</sup>

Netzbereich NE 7	Burgenland	Wien	Niederösterreich	Oberösterreich	Linz	Salzburg
€ pro Kilowatt	238,00	235,47	210,65	208,00	226,63	293,63
Netzbereich NE 7	Steiermark & Graz	Tirol	Innsbruck	Kärnten	Klagenfurt	Vorarlberg
€ pro Kilowatt	0,00	192,64	176,42	239,15	265,33	166,74

<sup>6</sup> Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003, SNT-VO 2003)



	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
<b>Alfenzwerke</b> <b>Elektrizitätserzeugung GmbH</b> Katils Werkstraße 2 6714 Nüziders +43 5552 686 57 +43 5552 630 14-0	x	x	<b>Elektrizitätswerk</b> <b>August Lechner KG</b> Rossberg 55 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 65 26	x	x	<b>Elektrizitätswerk Gries am Brenner</b> Gries 73 6156 Gries am Brenner +43 5287 237-11	x	x
<b>Alpen Adria Energie AG</b> Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 221 www.aae-energy.com	x	x	<b>Elektrizitätswerk</b> <b>Bad Hofgastein</b> <b>Ges.m.b.H.</b> Haitzingalle 4 5630 Bad Hofgastein +43 6432 63 67	x	x	<b>Elektrizitätswerk Gröbming KG</b> Hauptstraße 434 8962 Gröbming +43 3685 223 43-13 www.evu-groebling.at	x	x
<b>Anton-Kittel-Mühle Plaika GmbH</b> Plaika 6 3253 Erlauf +43 2757 65 15 www.kittelmuehle.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk Clam</b> Sperken I 4352 Klam +43 7269 72 17	x	x	<b>Elektrizitätswerk Kropfitsch GmbH</b> Keutschacher Straße 54 9073 Viktring +43 463 28 13 55	x	x
<b>Bad Gleichenberger Energie GmbH</b> Grazer Straße 144 8344 Bad Gleichenberg +43 3159 22 44-0	x	x	<b>Elektrizitätswerk der</b> <b>Gemeinde Schattwald</b> Schattwald 4 6677 Schattwald +43 5675 66 13 www.ew-schattwald.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk</b> <b>Ludwig Polsterer</b> Mühlstraße 3–4 2431 Enzersdorf/Fischa +43 2230 85 05-0 www.lupo.at	x	x
<b>BEWAG Burgenländische</b> <b>Elektrizitätswirtschafts-AG</b> Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-1273 www.bewag.at	x		<b>Elektrizitätswerk der</b> <b>Stadtgemeinde Kindberg</b> Rot-Kreuz-Platz 5 8650 Kindberg +43 3865 23 18-10	x	x	<b>Elektrizitätswerk</b> <b>Manfred Zedlacher OHG</b> Forst 217 8812 Mariahof +43 3584 23 00	x	x
<b>BEWAG Energie</b> <b>Vertrieb GmbH &amp; Co KG</b> Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-0 www.bewag.at	x		<b>Elektrizitätswerk des</b> <b>Benediktinerstiftes Admont</b> Hauptstraße 167 8911 Admont +43 3613 23 12-402 www.stiftadmont.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk Mathe Alois</b> Salnau 29 4161 Ulrichsberg +43 7288 22 05	x	x
<b>Cosgrove &amp; Wolf</b> <b>Gesellschaft m.b.H.</b> Haldengasse 9 6850 Dornbirn +43 5583 21 37	x	x	<b>Elektrizitätswerk Fernitz</b> <b>Ing. Franz Purkarthofer</b> <b>GmbH &amp; Co KG</b> Werkstraße 3 8072 Fernitz +43 3135 525 54-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk Perg GmbH</b> Feldstraße 21 4320 Perg +43 7262 523 32-0	x	x
<b>Ebner Strom GmbH</b> Klammleiten I 4280 Königswiesen +43 7955 70 17-0	x	x	<b>Elektrizitätswerk Fernitz</b> <b>Ing. Franz Purkarthofer</b> <b>GmbH &amp; Co KG</b> Werkstraße 3 8072 Fernitz +43 3135 525 54-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk Prantl</b> <b>Ges.m.b.H. &amp; Co. KG</b> Kirchgasse 3 6200 Jenbach +43 5244 622 03	x	x
<b>EDN – Energieversorgung</b> <b>und Dienstleistung</b> Hauptplatz 9 8692 Neuberg an der Mürz +43 3857 82 13-53	x	x	<b>Elektrizitätswerk Gleinstätten</b> <b>Kleinszig Ges.m.b.H.</b> Gleinstätten 5 8443 Gleinstätten +43 3457 40 11 www.kleinszig.at	x	x	<b>Elektrizitätswerk Sölden</b> <b>reg. Gen. m.b.H.</b> Schmiedhof 525 6450 Sölden +43 5254 26 90	x	x
<b>Elektrizitätsgenossenschaft</b> <b>Laintal reg. Gen.m.b.H</b> Laintal 75 8793 Hafning +43 3847 48 40	x	x	<b>Elektrizitätswerk Gösting</b> <b>V. Franz GmbH &amp; Co KG</b> Viktor-Franz-Straße 13–23 8051 Graz-Gösting +43 316 60 77-0 www.ewg.at	x	x	<b>Elektrizitätswerke</b> <b>Bad Radkersburg GmbH</b> Südtiroler Platz 7 8490 Bad Radkersburg +43 3476 21 26	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
<b>Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH &amp; Co KG</b> Aussen 106 2880 Kirchberg/Wechsel +43 2641 22 20	x	x	<b>EnBW Austria Energie Vertriebsgesellschaft mbH</b> Lothringer Straße 14 1030 Wien +43 1 20 52 05-0 www.enbw.at	x		<b>EVN Energievertrieb GmbH &amp; Co KG</b> EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at		x
<b>Elektrizitätswerke Reutte Ges.m.b.H.</b> Großfeldstraße 10-14 6600 Reutte +43 5672 607-0	x	x	<b>Energie AG Oberösterreich</b> Böhmerwaldstraße 3 4021 Linz +43 732 90 00-0 www.energieag.at	x		<b>EVN Naturkraft Erzeugungs- und Verteilungs-GmbH &amp; Co</b> EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0	x	x
<b>Elektrizitätswerk Winkler</b> Högweg 18 6133 Weerberg +43 5224 685 93	x	x	<b>Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH &amp; Co KG</b> Böhmerwaldstraße 3 4021 Linz + 43 732 90 00-0	x		<b>EVU der Marktgemeinde Eibiswald</b> Eibiswald 17 8552 Eibiswald +43 3466 422 18-15	x	x
<b>Elektrizitätswerke Frastanz GmbH</b> Hauptmann-Frick-Straße 3 6820 Frastanz +43 5522 517 22 www.ewerke.at	x	x	<b>Energie Allianz Austria GmbH</b> Wienerbergstraße 11 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at	x		<b>EVU der Marktgemeinde Niklasdorf</b> Hauptplatz 1 8712 Niklasdorf +43 3842 813 11-78	x	x
<b>Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H.</b> Außerberg 43 6133 Weerberg +43 5224 675 32	x	x	<b>Energie Graz GmbH &amp; Co KG</b> Andreas-Hofer-Platz 15 8010 Graz +43 316 887 16 17 www.energiegraz.at	x		<b>EVU der Stadtgemeinde Mureck</b> Hauptplatz 29 8480 Mureck +43 3472 20 31	x	x
<b>Elektro-Güssing Ges.m.b.H.</b> Schloßgasse 6 7540 Güssing +43 3322 423 21-11 www.elektro-guessing.at	x	x	<b>Energie Ried GmbH</b> Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieried.at	x	x	<b>EVU Eicher</b> Takern 1/11 8321 St. Margarethen/R. +43 3112 20 45	x	x
<b>Elektrowerk Assling reg. Gen.m.b.H.</b> Oberthal 27 9911 Assling +43 4855 82 11-0 www.ewa.at	x	x	<b>Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H.</b> Walser Straße 59 6991 Riezlern +43 5517 52 04-0	x	x	<b>EWA Energie- und Wirtschaftsbetriebe der Gemeinde St. Anton am Arlberg GmbH</b> Arlberghaus 67 6580 St. Anton am Arlberg +43 5446 23 58-0	x	x
<b>Elektrowerk Max Hechenblaikner</b> Nr. 91 9951 Ainet +43 4853 52 11	x	x	<b>Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH</b> Gniebing 52a 8330 Feldbach +43 3152 25 54-15 www.e-lugitsch.at	x	x	<b>E-Werk Brandstatt</b> Erlafstraße 26 3270 Scheibbs +43 7482 421 83 +43 5372 635 01	x	x
<b>Elektrowerk Schöder Walther Zedlacher KG</b> Mariahof 49 8812 Mariahof +43 3584 22 02	x	x	<b>EVN AG</b> EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at	x		<b>E-Werk Braunstein</b> Rettenegg 101 8674 Rettenegg +43 3173 82 09	x	x
<b>Elektrowerkgenossenschaft Hopfgarten i. D. reg.Gen.</b> Dorf 82 9961 Hopfgarten im Defreggen +43 4872 53 74	x	x				<b>E-Werk der Gemeinde Mürzsteg</b> Mürzsteg 9 8693 Mürzsteg +43 3859 30 30-11	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg Kirchengasse 16 8800 Unzmarkt +43 3853 24 60	x	x	E-Werksgemeinschaft Dietrichschlag Dietrichschlag 12 4161 Ulrichsberg +43 7288 72 00	x	x	Innsbrucker Kommunalbetriebe AG Salurner Straße 11 6020 Innsbruck +43 512 502-0 www.ikb.at	x	x
E-Werk Ebner KG Neudorf an der Mur 34 8424 Neudorf an der Mur/Gabersdorf +43 3452 821 54	x	x	Feistritzthaler Elektrizitätswerke reg.Gen.m.b.H. Radersdorf 41 8263 Großwilfersdorf +43 3385 212	x	x	Johann Dandler GmbH & Co KG Walchau 29 6391 Fieberbrunn +43 5354 562 23	x	x
E-Werk Neudau Kottulinsky KG Neudau 7 8292 Neudau +43 3383 20 30	x	x	Feistritzwerke – Steweag GmbH Gartengasse 36 8200 Gleisdorf +43 3112 26 53-0 www.feistritzwerke.at	x	x	K. u. F. Drack Gesellschaft m.b.H. & Co. KG Steinfeld 7 4644 Scharnstein +43 7615 22 14-0 www.kfd.at	x	x
E-Werk Piwetz Sebersdorf 4 8271 Bad Waltersdorf +43 3333 22 71	x	x	Gemeindewerke Kematen Elektrizitätswerk Messerschmittweg 44 6175 Kematen in Tirol +43 5232 24 67	x	x	Karl Mitheis GmbH & Co KG Hehenberg 21 4171 Auberg +43 7282 70 94-0	x	x
E-Werk Rankleiten Dürndorf 58 4643 Pettenbach +43 7586 88 19 www.rankleiten.at	x	x	Gemeindewerke Telfs Ges.m.b.H. Eduard-Wallnöfer-Platz 3/3 6410 Telfs +43 5262 623 30 www.telfs.com	x	x	Karlstrom – Ing. Josef Karl Eschelbergstraße 11 4112 Rottenegg +43 7234 870 71-11 www.karlstrom.at	x	x
E-Werk Redmühle B. Drack Redmühle Nr. 99 4645 Grünau im Almtal +43 7616 82 08	x	x	Gertraud Schafler GmbH Gersdorf 58 8212 Pischelsdorf +43 3386 82 27-12	x	x	KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 810 820 888 +43 463 525-0 www.kelag.at	x	x
E-Werk Schwaighofer GmbH Haberfellnergasse 2–3 3293 Lunz/See +43 7486 83 09	x	x	Getzner, Mutter & Cie. Ges.m.b.H. & Co. St.-Anna-Str. 9 6706 Bludenz-Buers +43 5552 60 16 12 www.getzner.at	x	x	Klausbauer Holzindustrie Ges.m.b.H. & Co. KG Mooslandl 53 8921 Lainbach +43 3633 21 79 www.klausbauerholz.at	x	x
E-Werk Sigl GmbH Altenmarkt 75 8551 Wies +43 3465 70 74-11	x	x	H & C Polsterer Ges.n.b.R. Mannersdorfer Straße 12 2434 Götzendorf/Leitha +43 2169 22 66	x	x	Kommunalbetriebe Hopfgarten Ges.m.b.H. Kühle Luft 2 6361 Hopfgarten/Brixen +43 5335 25 00	x	x
E-Werk Stadler GmbH Auffach 237 6313 Auffach +43 5339 89 12	x	x	Helmut und Kurt Kneidinger Ges.m.b.H. Hühnergeschrei 17 4121 Altenfelden +43 7282 63 66-214	x	x	Kommunalbetriebe Rinn GmbH Dorfstraße 6 6074 Rinn +43 5223 788 77-14	x	x
E-Werk Stubenberg reg.Gen.m.b.H. Stubenberg 68 8223 Stubenberg/See +43 3176 88 48	x	x	Hereschwerke Energie GmbH Wurzingerstraße 28–32 8410 Wildon +43 3182 22 16-321 www.hereschwerke.com	x	x			
E-Werk Wüster KG Unterauer Straße 53–55 3370 Ybbs an der Donau +43 7412 525 02-0	x	x						

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
<b>Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H.</b> Staig 32 4690 Schwanenstadt +43 7673 69 96-0 www.kwg.at	x	x	<b>Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU</b> Stein an der Enns 74 8961 Stein an der Enns +43 3685 222 62	x	x	<b>PW Stromversorgungs-gesellschaft m.b.H</b> Südtiroler Platz 3 8160 Weiz +43 3172 55 55-0 www.pww.at	x	x
<b>Kraftwerk Haim KG</b> Peter-Rosegger-Straße 1 6112 Wattens +43 5224 545 18-51	x	x	<b>Marktgemeinde Neumarkt Versorgungsbetriebsges.m.b.H</b> Freimoosstraße 24 8820 Neumarkt +43 3584 22 55	x	x	<b>Reverterasches Elektrizitätswerk</b> Schloß 1 4184 Helfenberg +43 7216 62 02	x	x
<b>Kupelwiesersche Forstverwaltung</b> Seehof 1 3293 Lunz/See +43 7486 83 00	x	x	<b>Montafonerbahn AG</b> Batloggstraße 20–22 6780 Schruns +43 5556 90 00 www.montafonerbahn.at	x	x	<b>Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation</b> Bayerhamer Straße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 www.salzburg-ag.at	x	x
<b>Licht- und Kraftstromvertrieb der Gemeinde Opponitz</b> Hauslehen 21 3342 Opponitz +43 7444 72 80	x	x	<b>Murauer Stadtwerke GmbH</b> Bahnhofviertel 27 8850 Murau +43 3532 23 10	x	x	<b>Schwarz, Wagendorffer &amp; Co. Elektrizitätswerk GmbH</b> Pratergasse 138 8990 Bad Aussee +43 3622 520 40-12 www.ewerk.at	x	x
<b>Licht- und Kraftvertrieb der Gemeinde Hollenstein an der Ybbs</b> Walchenbauer 2 3343 Hollenstein/Ybbs +43 7445 218 0	x	x	<b>MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH</b> Bayerhamer Straße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 818 004 www.myelectric.at	x	x	<b>Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H.</b> Wiener Straße 19 8630 Mariazell +43 3882 25 46-0	x	x
<b>Lichtgenossenschaft Neukirchen reg. Gen. m. b. H.</b> Kreuzscheidungstraße 217 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 62 93	x	x	<b>oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel</b> Mariahilfer Straße 89 1060 Wien +43 1 961 05 61-0 www.oekostrom.at	x	x	<b>Städtische Betriebe Rottenmann GmbH</b> Hauptstraße 56 8786 Rottenmann +43 3614 24 11-21	x	x
<b>Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an d.Ybbs</b> Göstling 41 3345 Göstling/Ybbs +43 7484 50 20-0 www.goestling.com	x	x	<b>P.K. Energieversorgungs-GmbH</b> Ragnitz 5 8413 St. Georgen +43 3183 82 01-0	x	x	<b>Stadtwerke Amstetten</b> Stadtwerkestraße 2 3300 Amstetten +43 7472 609-0	x	x
<b>Linz Strom GmbH</b> Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x	x	<b>Pengg Johann Holding Gesellschaft m.b.H.</b> 8621 Thörl 35 +43 3861 50 90-20	x	x	<b>Stadtwerke Feldkirch</b> Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch +43 522 34 21-0 www.stadtwerke-feldkirch.at	x	x
<b>Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH &amp; Co KG</b> Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x	x	<b>Pöslser Friedrich Säge- und Elektrizitätswerk</b> Au Nr. 36 8783 Gaisorn/See +43 3617 23 20	x	x	<b>Stadtwerke Fürstenfeld GmbH</b> Bahnhofstraße 9–11 8280 Fürstenfeld +43 3382 523 05-0	x	x
						<b>Stadtwerke Hall in Tirol Ges.m.b.H.</b> Augasse 6 6060 Hall/Tirol +43 5223 58 55 www.stadtwerke-hall.at	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
<b>Stadtwerke Hartberg</b> <b>Energieversorgungs-Ges.m.b.H.</b> Am Ökopark 9 8230 Hartberg +43 3332 622 50-22 www.stadtwerke-hartberg.at	x	x	<b>Stadtwerke Schwaz GmbH</b> Swarovskystraße 8 6130 Schwaz +43 5242 69 70-510 www.stadtwerkeschwaz.at	x	x	<b>Unsere Wasserkraft GmbH &amp; Co KG</b> Wienerbergstraße 3 1100 Wien +43 1 605 15-3860 www.wasserkraft.at		x
<b>Stadtwerke Imst</b> Pfarrgasse 3 6460 Imst +43 5412 633 24-76 www.stwimst.at	x	x	<b>Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H.</b> Luchinettigasse 9 8793 Trofaiach +43 3847 26 00-140	x	x	<b>Verbund – Austrian Power Grid AG</b> Am Hof 6a 1010 Wien +43 1 531 13-0 www.verbund.at		x
<b>Stadtwerke Judenburg AG</b> Burggasse 15 8750 Judenburg +43 3572 831 46-0 www.stadtwerke.co.at	x	x	<b>Stadtwerke Voitsberg</b> Hauptplatz 35 8570 Voitsberg +43 3142 221 72	x	x	<b>Verbund – Austrian Power Trading</b> Am Hof 6a 1010 Wien +43 1 531 13-0 www.verbund.at		x
<b>Stadtwerke Kapfenberg GmbH</b> Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x	<b>Stadtwerke Wörgl Ges.m.b.H.</b> Zaubwinkelweg 2a 6300 Wörgl +43 5332 725 66-75 www.stadtwerke.woergl.at	x	x	<b>Vorarlberger Kraftwerke AG</b> Weidachstraße 6 6900 Bregenz +43 5574 601-0 www.vkw.at	x	x
<b>Stadtwerke Kitzbühel</b> Jochbergstraße 36 6370 Kitzbühel +43 5356 656 51-0 www.kitz.net	x	x	<b>Stadtwerke Bruck an der Mur</b> Stadtwerkestraße 9 8600 Bruck/Mur +43 3862 515 81-0 www.stadtwerke-bruck.at	x	x	<b>Weiskopf-Strillinger EVU GmbH</b> Mariastein 10 6322 Mariastein +43 5332 564 80-30	x	x
<b>Stadtwerke Klagenfurt AG</b> St.-Veiter-Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 52 11 01 www.stw.at	x	x	<b>STEWEAG-STEAG GmbH</b> Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 316 90 00-0 www.steweag-steg.com	x	x	<b>Wels Strom GmbH</b> Stelzhamerstraße 27 4600 Wels +43 7242 493-0 www.welsstrom.at	x	x
<b>Stadtwerke Köflach</b> Stadtwerkergasse 2 8580 Köflach +43 3144 34 70	x	x	<b>switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H.</b> Mandlgasse 3 5026 Salzburg 0 800 888 666 www.switch.at		x	<b>Wien Energie Vertrieb GmbH &amp; Co KG</b> Mariannengasse 5 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at		x
<b>Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H</b> Fischergries 2 6330 Kufstein +43 5372 69 30 www.stw.kufstein.at	x	x	<b>The Langau Trust, p.A. Forstverwaltung Langau</b> Maierhöfen 1 3294 Langau/Gaming +43 7480 52 01	x	x	<b>Wienstrom GmbH</b> Mariannengasse 4–6 1095 Wien +43 1 40 04-30070 www.wienstrom.at		x
<b>Stadtwerke Leoben – Stromversorgung</b> Kerpelystraße 21 8700 Leoben +43 3842 230 24-18	x	x	<b>TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG</b> Eduard-Wallnöfer-Platz 6010 Innsbruck +43 512 506-0 www.tiwag.at	x	x	<b>Wilfried Klaus Ges.m.b.H.</b> Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 221	x	x
<b>Stadtwerke Mürzzuschlag Ges.m.b.H.</b> Mariazeller Straße 45c 8680 Mürzzuschlag +43 3852 20 25 www.stadtwerkemuerzzuschlag.at	x	x	<b>Überland Strom GmbH</b> Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 3339 244 60-0 www.ueberland.at	x	x			



	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
<b>BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG</b> Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt +43 2682 709-0 www.begas.at	x	x	<b>EVA – Erdgasversorgung Außerfern GmbH</b> Großfeldstraße 10 6600 Reutte +43 5672 607-0 www.ewr.at	x	x	<b>OMV Erdgas GmbH</b> Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien +43 1 275 00 www.omv.com		x
<b>EconGas GmbH</b> Ares Tower– Donau-City-Straße 11 1220 Wien +43 1 404 40-23200 www.econgas.com		x	<b>EVN AG</b> EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-12480 www.evn.at	x		<b>Rohöl-Aufsuchungs AG</b> Schwarzenbergplatz 16 1015 Wien +43 1 501 16-0 www.rohoel.at		x
<b>Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg Austria GmbH</b> Eschenbachgasse 11/8 1010 Wien +43 1 585 09 09-0 www.egl.at		x	<b>EVN Energievertrieb GmbH &amp; Co KG</b> EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at		x	<b>Salzburg AG für Energiewirtschaft</b> Bayerhamer Straße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 www.salzburg-ag.at	x	x
<b>Elektrizitätswerk Wels AG</b> Stelzhamerstraße 27 4602 Wels +43 7242 493-0 www.eww.at	x	x	<b>KELAG – Kärntner Elektrizitäts-AG</b> Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525-0 www.kelag.at	x	x	<b>Stadtwerke Bregenz GesmbH</b> Reutegasse 33 6900 Bregenz +43 5574 741 00 www.stadtwerke-bregenz.at	x	x
<b>Energie Allianz Austria GmbH</b> Wienerbergstraße 1 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at		x	<b>Linz Gas/Wärme GmbH für Erdgas- und Wärmeversorgung</b> Fichtenstraße 7 4010 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x	x	<b>Stadtwerke Kapfenberg GmbH</b> Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x
<b>Energie Graz GmbH &amp; Co KG</b> Schönaugürtel 65 8010 Graz +43 316 80 57-0 www.energie-graz.at	x	x	<b>Linz Gas Vertrieb GmbH &amp; Co KG</b> Fichtenstraße 7 4010 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at		x	<b>Stadtwerke Klagenfurt AG</b> St.-Weiter-Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 521-101 www.stw.at	x	x
<b>Energie Ried GmbH</b> Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieried.at	x	x	<b>MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH</b> Bayerhamer Straße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 www.myelectric.at		x	<b>Stadtwerke Leoben</b> Seegrabenstraße 41 8700 Leoben +43 3842 469 51 www.stadtwerke.leoben.at	x	x
<b>Erdgas Oberösterreich GmbH &amp; Co KG</b> Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.erogasooe.at	x		<b>Oberösterreichische Ferngas AG</b> Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.ooferngas.at	x		<b>Stadtwerke Steyr</b> Ennser Straße 10 4403 Steyr +43 7252 899 0 www-steyr.at/stadtwerke	x	x

**Steirische Gas-Wärme GmbH**  
 Gaslaternenweg 4  
 8041 Graz  
 +43 316 476-0  
 www.stgw.at

**Gasnetz Steiermark GmbH**  
 Emil-Ertl-Gasse 69  
 8041 Graz  
 +43 316 85 20 85-0  
 www.gasnetzsteiermark.at

**Terragas GmbH**  
 Freyung 3/1  
 1010 Wien  
 +43 1 532 29 63  
 www.terragas.at

**TIGAS Erdgas Tirol GmbH**  
 Salurner Straße 15  
 6010 Innsbruck  
 +43 512 58 10 84  
 www.tigas.at

Netzbetreiber  
 Versorger

	x
x	
	x
x	x

**Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG**  
 Wienerbergstraße 3  
 1100 Wien  
 +43 1 605 15-3860  
 www.wasserkraft.at

**VEG Vorarlberger Erdgas GmbH**  
 Höchster Straße 42  
 6850 Dornbirn  
 +43 5572 221 24-0  
 www.veg.at

**WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH**  
 Josefstädter Straße 10–12  
 1080 Wien  
 +43 1 401 28-0  
 www.wiengas.at

Netzbetreiber  
 Versorger

	x
x	x
x	

**Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG**  
 Mariannengasse 5  
 1095 Wien  
 0 800 500 800  
 www.wienenergie.at

**WINGAS GmbH**  
 Friedrich-Ebert-Straße 160  
 D-34190 Kassel  
 +49 561 301-0  
 www.wingas.de

**CE OIL & GAS TRADING AG**  
 Annagasse 6  
 1010 Wien  
 +43 1 718 68 52  
 www.ce-oil-gas.at

Netzbetreiber  
 Versorger

	x
	x
	x





## Erläuterungen zu Ihrer Jahresabrechnung

### Entgelt für die Netzdienstleistung

#### (1) Netznutzungsentgelt

Durch das Netznutzungsentgelt werden dem Netzbetreiber die Kosten für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems abgegolten. Das Netznutzungsentgelt wird von der Energie-Control Kommission verordnet (Systemnutzungstarife-Verordnung).

#### (2) Netzverlustentgelt

Durch das Netzverlustentgelt werden jene Kosten abgegolten, die dem Netzbetreiber für die Beschaffung der für den Ausgleich von Netzverlusten erforderlichen Energiemengen entstehen. Das Netzverlustentgelt wird von der Energie-Control Kommission verordnet (Systemnutzungstarife-Verordnung).

#### (3) Entgelt für Messleistungen

Durch das Entgelt für Messleistungen werden dem Netzbetreiber jene Kosten abgegolten, die mit der Errichtung und dem Betrieb von Zählerrichtungen, der Eichung und der Datenauslesung verbunden sind.

### Gesetzliche Abgaben, Zuschläge, Beiträge

#### (4) Elektrizitätsabgabe

Die gesetzliche Grundlage für die Elektrizitätsabgabe bildet das Elektrizitätsabgabengesetz.

#### (5) Beitrag für Stranded Costs

Mit dem Beitrag für Stranded Costs werden Kosten von bestimmten Anlagen vergütet, die durch die Liberalisierung des Elektrizitätsmarktes unrentabel geworden sind. Derzeit wird eine derartige Beihilfe für das Kraftwerk Voitsberg 3 gewährt, wofür der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit eine entsprechende Verordnung erlassen hat.

#### (6) Förderbeitrag für erneuerbare Energien

Mit dem Förderbeitrag für erneuerbare Energien werden die Mehrkosten finanziert, die durch den Betrieb von Ökostromanlagen (Windkraft-, Biomasse-, Photovoltaikanlagen etc.) und von Kleinwasserkraftanlagen entstehen. Laut Ökostromgesetz soll der Anteil von Strom aus Ökostromanlagen bis 2008 auf mindestens 4 % des Stromverbrauchs in Österreich angehoben werden. Der Anteil von Strom aus Kleinwasserkraftanlagen soll bis 2008 auf 9 % ansteigen.

#### (7) KWK-Zuschlag

Mit den durch den KWK-Zuschlag eingehobenen Beträgen werden umweltfreundliche Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlagen unterstützt. Die rechtliche Grundlage für den österreichweit einheitlichen KWK-Zuschlag bildet das Ökostromgesetz.

#### (8) Gebrauchsabgabe

Der Gebrauch von öffentlichem Grund und des darüber liegenden Luftraumes unterliegt in einigen Gemeinden einer Gebrauchsabgabe. Die rechtlichen Grundlagen für die Einhebung einer Gebrauchsabgabe sind in den Landesgesetzen geregelt.

Rechnungsauskunft: Tel 0800 000 000

e-mail: Rechnungsauskunft@Strommuster.at

A-1111 Musterstadt, Musterplatz 0, P.F: 00

Bank Kto: 000 000

FN: 000000,

Gerichtsstand: Musterstadt

DVR: 000000,

UID, ATU: 000000

Herr  
 Max Mustermann  
 Musterkundengasse 4  
 1111 Musterkundenstadt

Kundennummer: 0123456789

Rechnungsnummer: 987654

Musterstadt am 15. 02. 2004

## Jahresabrechnung für den Gasverbrauch und die Netzdienstleistung

Abrechnungszeitraum: 01. 01. 2003 bis 31. 12. 2003  
 Gesamtgasverbrauch: 3600 kWh  
 Zählpunkt(e): AT00000000000000000001000098765432  
 Tarifmodell: [Mustertarif]  
 Bilanzgruppe: [Musterbilanzgruppe]

Übersicht	Netto	USt.	Brutto
Energiepreis Versorger: [Gas Muster]	233,23	46,65	279,88
Systemnutzungsentgelt für die Netzdienstleistung Netzbetreiber: [Gas Muster]	250,39	50,08	300,47
gesetzliche Abgabe, Zuschläge, Beiträge	78,82	15,76	94,58
<b>Gesamtpreis</b>	562,44	112,49	674,93
verrechnete Teilbeträge (6 x 90 €)	-450,00	-90,00	-540,00
<b>Abrechnungsdifferenz</b>	112,44	22,49	134,93
zuzüglich 1. Teilbetrag neu	93,74	18,75	112,49
<b>Rechnungsendbetrag</b>	206,18	41,24	<b>247,42</b>
Fälligkeit			[08.03.04]

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch [5] mal eingehoben. Bitte überweisen Sie diesen Betrag bis spätestens [Fälligkeitsdatum] mit dem beigefügten Zahlschein/Der Teilbetrag wird jeweils zum [8.] des Monats von Ihrem Konto [Kto.Nr.] bei der [Bank, Blz.] abgebucht.

Vergleichswerte		
2002	14000 kWh	340 Tage
2003	15000 kWh	365 Tage
<b>Differenz gegenüber dem Vorjahr</b>	<b>+1000 kWh</b>	<b>+25 Tage</b>

Die nächste Zählerablesung erfolgt im [Monat]. Der genaue Ablesestermin wird von Ihrem Netzbetreiber rechtzeitig vorangekündigt. Sie werden ersucht, zum angekündigten Ablesestermin den Zutritt zu den Messgeräten zu ermöglichen. Nach zweimaliger Nichtdurchführbarkeit der Ablesung kann eine Schätzung aufgrund [der Verbrauchswerte Ihrer Vorjahresabrechnung bzw. der durchschnittlichen Werte Ihrer Verbrauchskategorie] erfolgen.

### Zusatzinformationen zur Netznutzung

Die Verrechnung der Netznutzung erfolgt im Namen und auf Rechnung Ihres Netzbetreibers [Gas Muster Netz] aufgrund des behördlich verordneten Systemnutzungsentgeltes gemäß Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung. **Der Faktor für die Umrechnung von einem Kubikmeter Gas in kWh an Ihrem Standort beträgt [10,7].**

### Zusatzinformationen

Zahlungsart: [Abbuchungsauftrag], Bindefrist: [keine], Zahlungsintervall: [zweimonatlich], Kündigungsfrist: [1 Monat, Monatsende]

Seite 1 von 3



## Erläuterungen zu Ihrer Jahresabrechnung für den Gasverbrauch und die Netzdienstleistung

- (1) Zählerstand jeweils am Tag der Ablesung
  - K – Selbstablesung durch den Kunden
  - N – Ablesung durch den Netzbetreiber
  - J – Verbrauch analog zur Vorjahresabrechnung festgesetzt. Ihr Netzbetreiber kann eine Einstufung vornehmen, wenn eine Ablesung durch den Netzbetreiber zu den vorangekündigten Ableseterminen nicht erfolgen konnte bzw. keine Selbstablesung durch den Kunden durchgeführt wurde.
  - G – Verbrauch vom Netzbetreiber geschätzt. Ihr Netzbetreiber kann eine Schätzung vornehmen, wenn eine Ablesung durch den Netzbetreiber zu den vorangekündigten Ableseterminen nicht erfolgen konnte bzw. keine Selbstablesung durch den Kunden durchgeführt wurde und keine Vorjahresabrechnung vorliegt (Neukunde).
- (2) Die Errechnung des Faktors für die Umrechnung von einem Kubikmeter Gas in kWh erfolgt gem. § 5 Abs. 3 Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung (GSNTVO) 2004.
- (3) Der Grundpreis ist ein Bestandteil Ihres Gastarifes, mit dem verbrauchsunabhängige Fixkosten der Energielieferung pauschaliert abgedeckt werden.
- (4) Der Arbeitspreis ist ein Bestandteil Ihres Gastarifes. Ein von 365 Tagen abweichender Verrechnungszeitraum wird anteilig berücksichtigt.
- (5) Das Entgelt für die Netznutzung (Systemnutzungsentgelt) ist in der Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung behördlich festgelegt.
- (6) Die Pauschale ist ein Teil des behördlich festgesetzten Netznutzungsentgeltes und deckt verbrauchsunabhängige Fixkosten – etwa Administration, Verrechnung, Störungsdienste sowie laufende Wartung und Instandhaltung des Netzes – ab.
- (7) Der Arbeitspreis ist ein Teil des behördlich festgesetzten Netznutzungsentgeltes und wird für die Zonen so festgelegt, dass je nach Jahresverbrauch alle darunter liegenden Zonen durchlaufen werden. Für die ersten [8.000] kWh kommt der Tarif in der Zone 1 zur Anwendung, für die folgenden [7.000] kWh der Tarif in der Zone 2 usw. Ein von 365 Tagen abweichender Verrechnungszeitraum wird anteilig berücksichtigt.
- (8) Das Entgelt für Ablesungen deckt die für Ihren Netzbetreiber entstehenden Kosten der Zählerablesung ab. Die Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung legt Höchstpreise für das Entgelt für Ablesung mit max. EUR [8.-] bei monatlicher Ablesung bzw. max. EUR [4.-] bei jährlicher Ablesung durch Ihren Netzbetreiber fest. Bei Selbstablesung durch den Kunden darf kein Entgelt für Ablesung in Rechnung gestellt werden.
- (9) Das Entgelt für Messleistungen deckt die Kosten für Bereitstellung, den Betrieb und die Eichung der Messgeräte ab und ist für verschiedene Geräte am Zählpunkt aufzuliefern. Die Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung legt Höchstpreise für Messentgelte fest; hierbei werden zB. die Zählertypen G 4, G 6 usw. ihrer Größe nach unterschieden.
- (10) Erdgasabgabe: Die gesetzliche Grundlage für die Erdgasabgabe bildet das Erdgasabgabegesetz.
- (11) Der Gebrauch von öffentlichem Grund unterliegt in einigen Gemeinden einer Gebrauchsabgabe. Die rechtlichen Grundlagen für die Einhebung einer Gebrauchsabgabe sind in den Landesgesetzen geregelt.



		Seite
Abbildung 1:	Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens	9
Abbildung 2:	Ergebnis der Verfahren	10
Abbildung 3:	Vergleich der Anzahl der Verfahren in den beiden Jahren der Schlichtungstätigkeit	11
Abbildung 4:	Verfahren nach Themen in %	12
Abbildung 5:	Verfahren – von insgesamt 148 – nach Unternehmen in %	13
Abbildung 6:	Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline	16
Abbildung 7:	Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen	17
Abbildung 8:	Der Tarifkalkulator auf <a href="http://www.e-control.at">www.e-control.at</a>	18
Abbildung 9:	Die Konsumentenbroschüren der E-Control GmbH	19
Abbildung 10:	Achten Sie bei der Anschaffung neuer Geräte auf die Energieeffizienz	44
Abbildung 11:	Streitschlichtungsantrag	57
Abbildung 12:	Musterrechnung Strom	70–72
Abbildung 13:	Musterrechnung Gas	73–75