



E-CONTROL



Tätigkeitsbericht
Schlichtungsstelle 2005

→ 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

Druck: Druckerei Hans Jentsch & Co GmbH

© Energie-Control GmbH 2005

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	11
Verfahren bei der Schlichtungsstelle	12
Konsumentenservice der Schlichtungsstelle	15
Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen	16
Konsumenten-Hotline	16
Rechnungsprüfung	17
Tarifkalkulator	18
Stromkennzeichnung	20
Informationstätigkeit auf www.e-control.at	21
Konsumentenbroschüren	21
Beratungstage in den Bundesländern	22
Information auf Messen	22
Medienarbeit	22
Schlichtungstätigkeit 2004/2005	23
Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/	
Wien Energie Stromnetz GmbH/Wien Energie Gasnetz GmbH	24
STEWEAG-STEAG GmbH	27
Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG	28
EVN Vertrieb GmbH & Co KG/EVN AG	30
Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/	
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH	32
Energie Graz GmbH & Co KG	33
Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation	35
KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG/KELAG Netz GmbH	36
My Electric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH	37
IKB – Innsbrucker Kommunalbetriebe AG	37
switch-Energievertriebsgesellschaft m.b.H	38
Stadtwerke Klagenfurt AG	39
TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG	39
Erdgas Oberösterreich GmbH & CO KG/OÖ Ferngas AG	40
BEWAG Energievertrieb GmbH & CO KG/Bewag Netz GmbH	40
BEGAS Energievertrieb GmbH & CO KG/	
BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs-AG	41
Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG/Linz Strom GmbH	42
Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG/Linz Gas/Wärme GmbH	42
E-Werk Ebner KG	42
Sonstige	42

Inhaltliche Schwerpunkte	43
Intransparente Energierechnungen	44
Intransparente Verbrauchsermittlung	45
Verbrauchsermittlung für die Jahresabrechnung	45
Verbrauchsermittlung im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel	47
Intransparente Vertragsgestaltung	48
Intransparente Angebote, Werbung & Kundeninformation	49
Haustürgeschäfte	50
Rückgewinnungsaktionen	51
Schwierigkeiten bei der Bezahlung von Rechnungen	51
Ratenzahlungsvereinbarung	51
Inkassozähler	52
Vorauszahlung und Sicherheitsleistung (Kaution)	52
Abbuchungsauftrag	52
Einsparungsmöglichkeiten bei Energiekosten	53
Lieferantenwechsel	53
Ursachen für Verbrauchssteigerungen	53
Energiesparen	53
Anhang	55
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH	56
Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren	60
§ 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG)	62
Checkliste für erhöhten Stromverbrauch	63
Checkliste für erhöhten Gasverbrauch	64
Fragen und Antworten zum Lieferantenwechsel	65
Fragen und Antworten zur Bezahlung der Energierechnung	66
Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen	67
Haustürgeschäfte – so verhalten Sie sich richtig	68
Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom	69
Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas	74
Musterrechnung Strom	76
Musterrechnung Gas	79
Abbildungsverzeichnis	82

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, entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag, binnen sechs Wochen eine Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Energieunternehmen herbeizuführen.

Von den insgesamt 500 Verfahren, die seit ihrem Bestehen bei der Schlichtungsstelle abgewickelt wurden, wurden 220 Verfahren im Berichtszeitraum 1.10.2004 bis 30.9.2005 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. Die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH ist Mitglied des Europäischen Netzwerks für außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-Net European Extra-Judicial Network).

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 aufgrund 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)¹. Auf Grundlage des Gesetzes wurden „Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH“ (siehe Seite 56) erlassen und auf der Internetseite der E-Control GmbH (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.

¹ Energie-Regulierungsbehördengesetz – E-RBG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 149/2002 (siehe Seite 62)

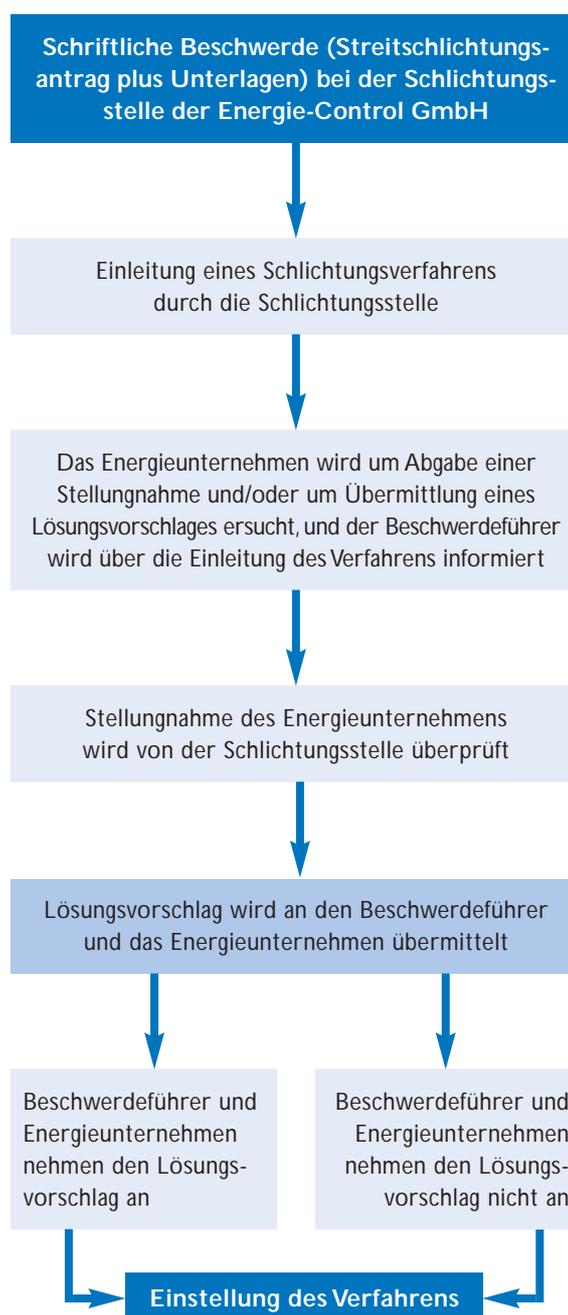
Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle prüfen den Streitschlichtungsantrag und die Beschwerde nach ihren Möglichkeiten. Die vorherige Kontaktaufnahme des Kunden mit seinem Unternehmen ist nicht Voraussetzung für das Tätigwerden der Schlichtungsstelle, wird jedoch insbesondere bei Beschwerden über die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

→ Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Abbildung 1



Quelle: E-Control

Das Unternehmen hat die Möglichkeit, von sich aus eine bestimmte Lösung 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 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 bei berechtigten Beschwerden in den meisten Fällen 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 220 im Berichtszeitraum geführten Verfahren wurden bis 30. September 2005 bereits 192 eingestellt. Davon konnten 183 Verfahren, das sind 95,3 Prozent, positiv abgeschlossen werden. Das bedeutet, dass mögliche 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.

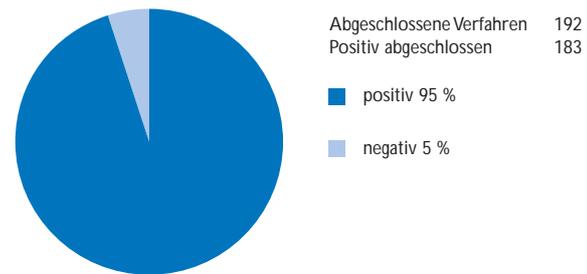
Ob Verfahren für die Kunden zufriedenstellend beendet werden, hängt somit in hohem Ausmaß vom Entgegenkommen der Unternehmen ab. Daher ist es der Schlichtungsstelle ein wichtiges Anliegen, den Unternehmen die Vorteile eines konsumentenfreundlichen Beschwerdemanagements näher zu bringen. In zahlreichen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

Im dritten Jahr des Bestehens der Schlichtungsstelle konnten das Verhältnis zu den meisten Energieunternehmen weiter verbessert 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 hätten positiver 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 abgeschlossene Verfahren“.

→ Ergebnis der Verfahren

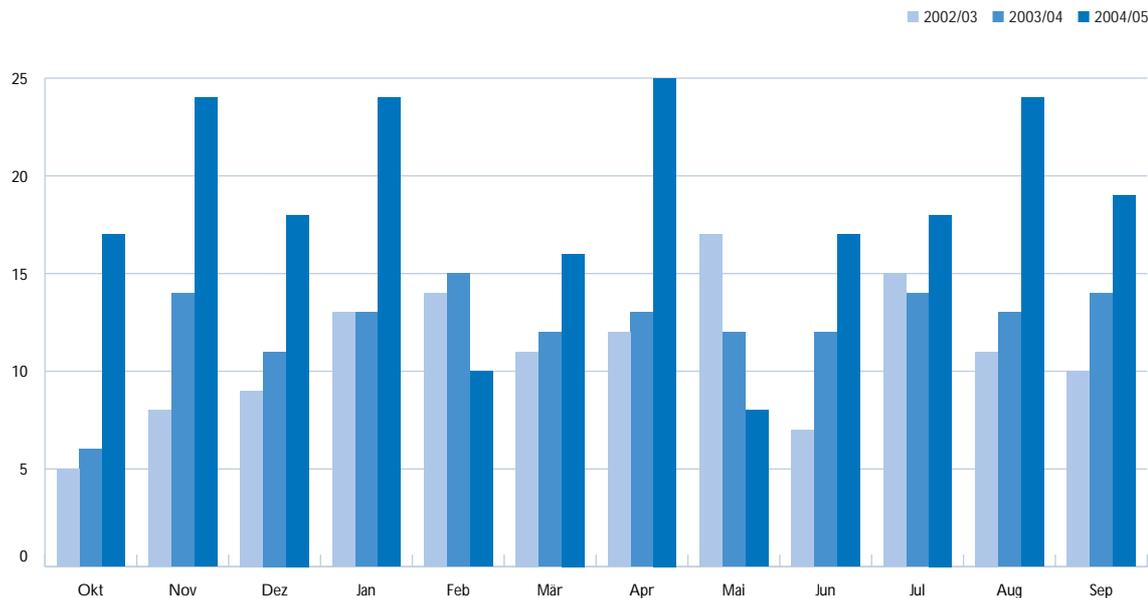
Abbildung 2



Quelle: E-Control

→ Vergleich der Anzahl der Verfahren in den drei Jahren der Schlichtungstätigkeit

Abbildung 3



Quelle: E-Control

→ 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. Im Berichtszeitraum kam es zu einem starken Anstieg auf 220 Verfahren. Die Zahl der Anträge hängt

vom jeweiligen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle ab. Beschwerden, die sich gegen ein Unternehmen richten, sind nicht notwendigerweise Indikator für mangelndes Kundenservice des Unternehmens, sondern vielmehr für den Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle und die 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 Gaskonsumenten, bei der die Einleitung eines Verfahrens mit der Rechtsfolge des Aufschiebens der Fälligkeit verbunden ist.

Die Themen der Schlichtungsverfahren und die Gründe der Beschwerde sind im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen gleich geblieben. Auch im heurigen Jahr betrafen die meisten Beschwerden unerklärliche Verbrauchssteigerungen und nicht nachvollziehbare Energierechnungen. Gesunken ist hingegen die Anzahl an Beschwerden über Anschlusskosten bei Neubau bzw. Erweiterung einer Anlage.

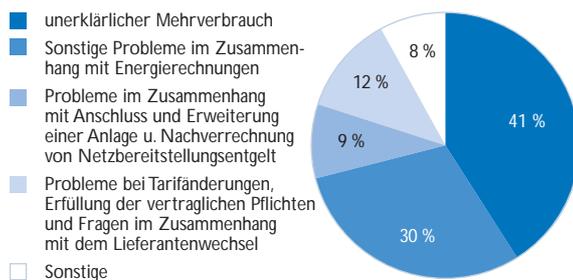
Abbildung 4 zeigt die häufigsten Themen der Streitschlichtungsverfahren. Nicht nachvollziehbarer Mehrverbrauch stellt den häufigsten Beschwerdegrund dar, gefolgt von sonstigen Unklarheiten bei Energierechnungen.

Die Novelle des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG) 2004² verlangt in Umsetzung der so genannten EG-Beschleunigungsrichtlinie 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 üben ihre Geschäftsaktivitäten schon jetzt über getrennte Gesellschaften aus.

Konsequenterweise müsste diese Trennung bei der Zuordnung der Verfahren zu den einzelnen Unternehmen berücksichtigt werden. Verfahren, die den Netzbetrieb betreffen, sollten den Netzbetreiber, Verfahren, die die Belieferung mit elektrischer Energie zum Inhalt haben, den Lieferanten betreffend geführt werden. Die meisten der Verfahren beinhalten 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.

→ Verfahren nach Themen in % Abbildung 4



Quelle: E-Control

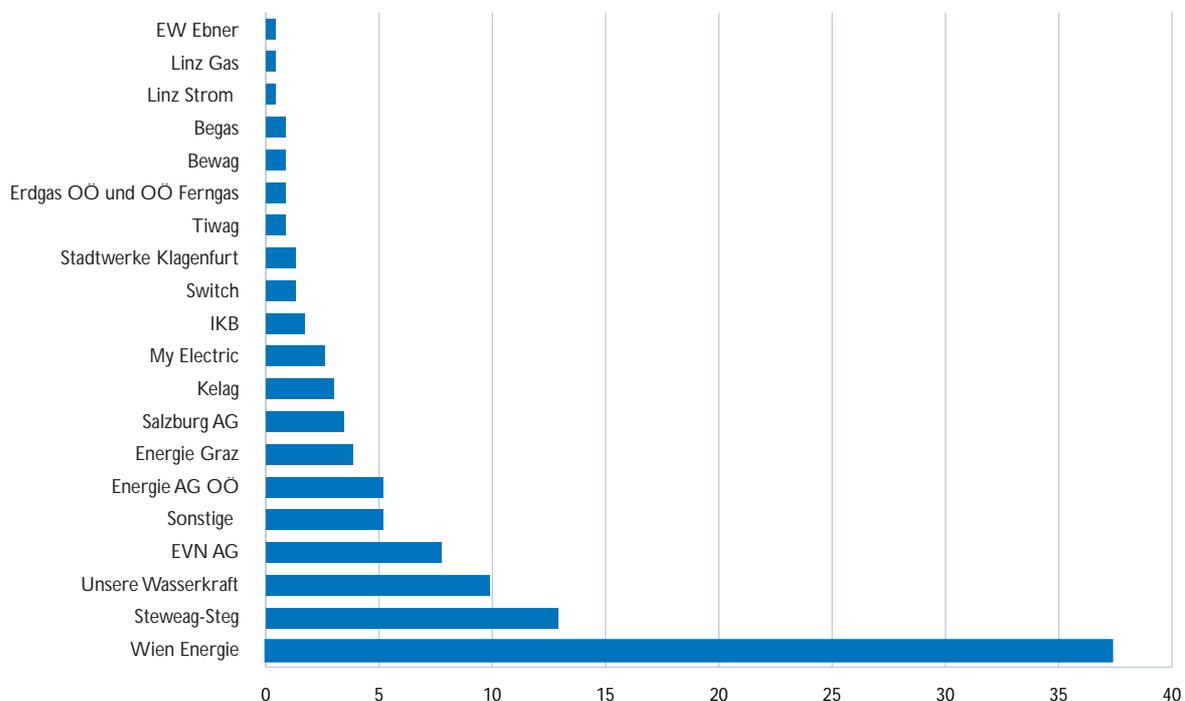
² Elektrizitätswirtschafts- und organisationsgesetz – EIWOG, BGBl. I Nr. 143/1998 idF. BGBl. I Nr. 44/2005

Obwohl die Ursache für die Beschwerde oft im Bereich des für die Verbrauchsermittlung zuständigen Netzbetreibers gelegen ist, werden die Verfahren unter Einbeziehung des die Rechnung ausstellenden Lieferanten geführt, da der Lieferant zumeist die Gesamtrechnung erstellt hat. Die für die Behandlung der Beschwerde notwendigen Informationen hat der Lieferant vom Netzbetreiber einzuholen und mögliche Lösungsvorschläge mit diesem zu akkordieren.

87 Verfahren betrafen ein Unternehmen der Wien Energie Holding (Wien Energie Stromnetz 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.

→ Verfahren – von insgesamt 220 – 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 zuweilen 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 deshalb den Kunden diese notwendigen Informationen in geeigneter Weise zur Verfügung.

→ Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen

Auch im zweiten Jahr ihres Bestehens haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nicht nur formelle Verfahren geführt, sondern auch mehr als 100 Briefe und 450 E-Mails beantwortet. Manche Beschwerde konnte geklärt werden, ohne dass ein Streit-schlichtungsverfahren eingeleitet werden musste, und oftmals konnten Meinungsverschiedenheiten im Vorfeld geklärt werden.

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle stehen unter der Telefonnummer +43-1-247 24-444 für telefonische Anfragen zu Verfahren oder allgemeinen Informationen zur Verfügung. Im Durchschnitt werden ca. 20 solcher Anfragen pro Woche von der Schlichtungsstelle 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 Telefonnummer 0 810 10 25 54 (zum Ortstarif) eingerichtet. Im Durchschnitt wenden sich monatlich 325 Konsumenten an die Hotline. Die Fragen, die die Mitarbeiter an der Hotline beantworten, betreffen in erster Linie allgemeine Informationen zum liberalisierten Markt wie Lieferantenwechsel, Preisvergleiche, die Möglichkeiten des Bezugs von Energie aus erneuerbaren Energieträgern und Auskünfte über einzelne Anbieter. Nach der Ankündigung der Energiepreiserhöhungen im Herbst 2004 und nach Einstieg des Verbunds in den Endkundenmarkt mit Juli 2005 stiegen die Anfragen sprunghaft an und erreichten Spitzenwerte mit über 100 Anrufen am Tag.

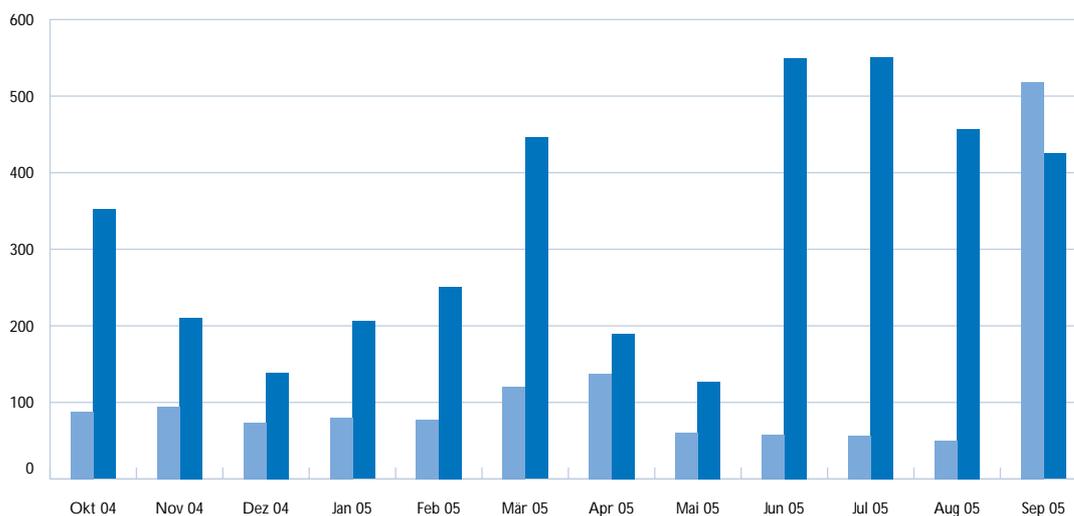
Weiters konnte aufgrund des verstärkten Auftritts der Energie-Control GmbH in den Medien bei der Konsumenten-Hotline ein Anstieg der Anrufe im Vergleich zum Vorjahr von über 170 Prozent verzeichnet werden.

Die Abbildung 7 zeigt die Themen, die die Anrufer beschäftigen. Dabei ist ersichtlich, dass das Interesse am Lieferantenwechsel und an 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.

→ Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline 2004/2005 im Vergleich zu 2003/2004

Abbildung 6

■ Anrufe 2003/2004 ■ Anrufe 2004/2005

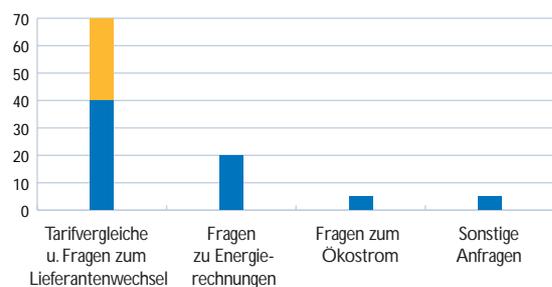


Quelle: E-Control

→ Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen

Abb. 7

■ Gas ■ Strom



Quelle: E-Control

→ Rechnungsprüfung

Kunden, die ihre Rechnungen nicht nachvollziehen können, haben die Möglichkeit, sie von der Schlichtungsstelle überprüfen zu lassen. Im Berichtszeitraum wurde dieses Service von über 130 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

Der Tarifkalkulator, zu finden auf der Website der E-Control GmbH unter www.e-control.at, bietet den Strom- und Erdgaskunden schnell und übersichtlich Informationen über die Tarife der einzelnen Anbieter und somit auch die Möglichkeit, die Tarife der Lieferanten miteinander zu vergleichen. Neben der Darstellung aller Preisinformationen, inklusive der gewährten Rabatte, kann sich der Kunde auch über qualitative Aspekte wie z.B. Zusatzleistungen der Anbieter informieren.

Um eine Abfrage durchführen zu können, muss ein Konsument lediglich die Postleitzahl und den letzten Jahresverbrauch eingeben. Sofern dieser nicht bekannt ist, hilft ein Verbrauchsrechner bei der Ermittlung des Jahresbedarfs. Anschließend werden alle Angebote aufgelistet. Neben der Übersicht aller Anbieter kann sich der Konsument über die Zusammensetzung des Gesamtpreises (getrennt nach Energiepreis, den behördlich festgelegten Netznutzungsgebühren sowie den Steuern und Abgaben) informieren. Weiters wird bei jedem Unternehmen entsprechend der gesetzlichen Vorgaben (§§ 45 und 45a EIWOG) der Händlermix (Darstellung der Zusammensetzung der Primärenergieträger) angezeigt.

Für Konsumenten, die keinen Zugang zum Internet haben, erstellen die Mitarbeiter der Schlich-

tungsstelle mit Hilfe des Tarifkalkulators Preisvergleiche und senden diese den Konsumenten mit Informationsmaterial zum Lieferantenwechsel auf dem Postweg zu. Über 1.000 Kunden haben im Berichtsjahr von diesem Service Gebrauch gemacht.

An Spitzentagen werden rd. 15.000 Tarifkalkulator-Abfragen durchgeführt, wovon ein Großteil der Abfragen für Strom (rd. 70 %) erstellt wird und rd. 30 % für Gas. Im Strombereich wurden rund 90 % der Berechnungen für Haushaltstarife, rund 8 % für Gewerbetarife und rund 2 % für Landwirtschaftstarife durchgeführt. Im Gasbereich lag der Anteil der Berechnungen für Haushaltskundentarife bei rd. 91 %, für Gewerbekundentarife bei 9 %. Abfragen für Landwirtschaftstarife wurden nur in geringer Zahl erstellt, wobei die Landwirtschaftstarife meist jenen der Haushaltskunden gleichen.

Insgesamt wurden mehr als 700.000 Berechnungen im Zeitraum vom 1.10.2004 bis 30.9.2005 durchgeführt. Im Vergleich zur gleichen Periode im Jahr davor (rd. 177.000 Berechnungen) gab es eine deutliche Steigerung der Berechnungen. Auch die Zahl der Kunden, die die „WatchDog“-Funktion nützen, ist deutlich gestiegen. Von rd. 1.400 Personen, welche im Vorjahr regelmäßig durch die „WatchDog“-Funktion automatisch über Preisänderungen informiert wurden, ist die Anzahl der mittlerweile registrierten Personen auf knapp 4.000 gestiegen.

TARIFKALKULATOR

Herzlich willkommen beim Tarifkalkulator der E-Control. Sie wollen wissen, wer für Sie der günstigste Energielieferant ist, die attraktivsten Zusatzleistungen hat und Sie am besten betreut? Dann sind Sie hier genau richtig. Der Tarifkalkulator berechnet das optimale Strom- und Gasangebot. Dabei ist es egal, ob Sie sich für einen Haushaltstarif, einen Gewerbetarif oder für einen Agrarstrompool interessieren. Sie müssen ihm dafür nur einige Informationen liefern. Wenn Sie eine Berechnung abgeschlossen haben, können Sie diese noch im WatchDog speichern, um automatisch über Tarifänderungen benachrichtigt zu werden.

Da der Tarifkalkulator eine Berechnung auf Basis der gegenwärtigen Preise erstellt, kann dieses Ergebnis von dem Preis abweichen, der auf Ihrer Jahresabrechnung ausgewiesen ist. Preisänderungen durch den Lieferanten werden erst ab Zeitpunkt des Inkrafttretens im Tarifkalkulator berücksichtigt.

Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl ein:

Strom

Gas

Strom + Gas

WatchDog
Berechnen Sie Ihre Energiekosten und beauftragen Sie danach den WatchDog, Sie über Änderungen zu informieren.

Alle Lieferanten **Strom** Gas

TARIFKALKULATOR STROM Der Tarifkalkulator ist ein Projekt von:

Netzbetreiber Lieferanten << Zurück

	Preis in EUR	EUR/Jahr
Energiepreis		150,50
Einmalmessung	150,50	
Netzpreis		179,15
Entgelt für Messleistungen	26,16	
Netznutzungsentgelt	144,50	
Netzverlustentgelt	8,49	
Steuern und Abgaben		85,39
Beitrag für Stranded Costs	1,81	
Elektrizitätsabgabe	52,50	
Gebrauchsabgabe für die Stadt Wien	17,01	
Zuschlag für Kleinwasserkraftwerke	0,07	
Zuschlag für Kraft-Wärme-Kopplung	4,55	
Zuschlag für Ökostrom	9,45	
Summe		415,05
Rabatte (auf Energiepreis)		-15,05
Neukundenbonus	-15,05	
10 % Rabatt auf den Energiepreis im ersten Belieferungsjahr bei mindestens einjähriger Vertragsdauer.		
Einmalleistungen (auf Energiepreis)		-5,00
Bonus	-5,00	
Nettogesamtpreis		395,00
Umsatzsteuer	79,00	
Bruttogesamtpreis		474,00
Stromkennzeichnung		
Unternehmensmix im Zeitraum von 01.01.–31.12.2004 gem. §45 Abs. 2 und §45a EIWOG		
Erneuerbare Energie		100,00 %
Wasserkraft	100,00 %	
Fossile Energie		0,00 %
Nukleare Energie		0,00 %

Tarifzusammensetzung in %

Quelle: E-Control

→ **Stromkennzeichnung**

Bereits seit 2001 wird der Stromkunde auf seiner Jahresabrechnung über die Zusammensetzung des Strommixes informiert. Das bedeutet, dass jeder Lieferant verpflichtet ist, die Anteile der Primärenergieträger an der gelieferten Menge anzugeben. Somit kann der Kunde die Wahl seines Lieferanten auf mehrere Kriterien, wie Preis und Qualität, abstellen.

Da die ursprünglichen Regelungen von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich waren und somit der Kunde diese Werte nicht vergleichen konnte, wurden die gesetzlichen Grundlagen im Jahr 2002 novelliert. Seit Inkrafttreten der neuen Regelungen (per 1. Juli 2004) haben somit alle Stromlieferanten einheitliche gesetzliche Vorgaben, die zu erfüllen sind. Zu diesen Vorgaben zählen:

- Die Stromkennzeichnung ist zumindest auf der Jahresabrechnung auszuweisen.
- Alle Stromlieferanten müssen den so genannten Händlermix ausweisen.
- Die Stromkennzeichnung muss mit bestimmten Nachweisen (Herkunftsnachweise oder sonstige Nachweise gem § 45a Abs. 7 EIWOG) belegt sein. Sollten diese Nachweise nicht vorliegen, so müssen diese Mengen als UCTE-Mix³ ausgewiesen werden.

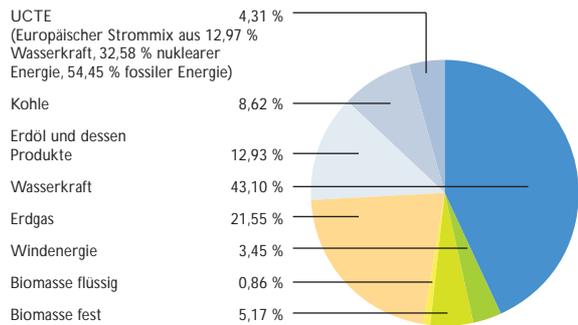
Die wichtigste Neuerung ist die Einführung eines österreichweiten Händlermixes. Vor den aktuellen Regelungen war es teilweise möglich, nur Produktmixe auszuweisen, welche zwischen Abnehmergruppen (z.B. Haushalte und Industrie) differenziert haben. Der Händlermix bezieht alle Kunden des Lieferanten mit ein und erlaubt dadurch eine umfassende Betrachtung des Lieferanten.

Ein Beispiel für die Darstellung der Stromkennzeichnung ist in folgender Abbildung dargestellt. Für die Überwachung der Richtigkeit der Angaben ist seit 1. Juli 2004 die Energie-Control GmbH zuständig.

→ **Stromkennzeichnung**

Abbildung 9

gem. § 45 Abs. 2 EIWOG für den Zeitraum 1.1. – 31.12.2004



Quelle: E-Control

³ Die UCTE (Union for the Coordination of Transmission of Electricity), eine Vereinigung, in welcher fast alle europäischen Länder Mitglied sind, veröffentlicht jährlich eine Produktionsstatistik, die hier als Näherungswert verwendet wird.

→ Informationstätigkeit auf 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 wird als Download zur Verfügung gestellt und die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle wird 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 näher zu bringen.

So wurde nach dem „Leitfaden für den liberalisierten Strom- und Gasmarkt in Österreich“ und „Ökostrom – ein Leitfaden“ letztes Jahr 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.

→ Die Konsumentenbroschüren der E-Control GmbH

Abbildung 10



Quelle: E-Control

→ Beratungstage in den Bundesländern

Im Rahmen ihrer Informationsaktivitäten führt die E-Control GmbH Beratungstage in den Bundesländern durch. Im Berichtszeitraum wurden Beratungstage in Graz und Salzburg abgehalten.

Im Zuge der Beratungsgespräche haben die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle 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.

→ Information auf Messen

Die E-Control GmbH war heuer bereits zum dritten Mal mit einem Informationsstand bei der Energiesparmesse in Wels und zum zweiten Mal bei der Messe Bauen & Energie in Wien und bei der Klagenfurter Herbstmesse vertreten. Erstmals hat die E-Control GmbH heuer auch an der Innsbrucker Frühjahrsmesse teilgenommen.

Im Rahmen der Informationstätigkeit auf den Messen wurden rund 1.000 direkte Gespräche geführt, 500 Tarifvergleiche erstellt, 7.000 Informationsbroschüren, 100 Jahresberichte und sonstiges Informationsmaterial verteilt.

→ Medienarbeit

Um die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, wurden immer wieder Inserate geschaltet und auch in Presseaussendungen 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
2004/2005



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 ein Ergebnis hin, das den Grund der Beschwerde beseitigt und bei den Parteien eine auch zukünftig gute Geschäftsbeziehung ermöglicht.

Bei den meisten Verfahren wurde ein für alle Beteiligten positives Ergebnis erzielt. Fehlverhalten wurden abgestellt, Missverständnisse aufgeklärt oder durch Kulanzlösungen das Vertrauen der Kunden in das Unternehmen wiederhergestellt.

Die Erfolgsquote im Interesse der Kunden stellt sich je nach Unternehmen unterschiedlich dar. Zum größten Teil funktionierte auch in diesem Berichtszeitraum die Zusammenarbeit mit den Unternehmen sehr gut und wurde teils noch verbessert. Die Unternehmen sind sich auch immer mehr darüber bewusst, dass sich ein gutes Beschwerdemanagement im Interesse der Kundenzufriedenheit in Zeiten des Wettbewerbs bezahlt macht. Dies zeigte sich auch darin, dass etliche Unternehmen in laufenden Verfahren – besonders bei mangelnden Deutschkenntnissen der Beschwerdeführer – zusätzlich zu einer Stellungnahme den persönlichen Kontakt mit dem Kunden gesucht haben.

Die meisten Verfahren konnten in der vorgesehenen Frist von sechs Wochen abgeschlossen werden. Einige wenige 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 stattgefunden haben.

Im Folgenden werden die Verfahren dargestellt und die Zusammenarbeit beschrieben. Überdies werden Beispiele angeführt, um Einblicke in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu geben.

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

Der Energielieferant und Gasversorger Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG sowie der Stromnetzbetreiber Wien Energie Stromnetz GmbH und der Gasnetzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH haben für Kundenanfragen ein gemeinsames Beschwerdemanagement eingerichtet. Bedingt durch die Umstellung des Rechnungslayouts, der Ableseintervalle und der Änderung der Zahlungsmodalitäten sowie durch den hohen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle in Wien standen auch heuer wieder die meisten Verfahren im Zusammenhang mit einem der Unternehmen der Wien Energie Holding. Positiv zu vermerken ist, dass durch eine Aufstockung der Call-Center-Mitarbeiter die Wartezeit für Kunden bei Anrufen gegenüber dem letzten Jahr deutlich reduziert wurde.

Bei Wien Energie waren im Berichtszeitraum insgesamt 87 Verfahren anhängig, wovon 59 Einwände gegen Stromrechnungen und 11 gegen

Gasrechnungen zum Inhalt hatten. Die Steigerung gegenüber dem letzten Jahr ist zu einem großen Teil auf die Umstellung des Rechnungslayouts zurückzuführen, da sich durch die längeren bzw. kürzeren Abrechnungszeiträume doch einige Kunden genauer mit ihrer Rechnung auseinandergesetzt haben. Teilweise konnten die Anfragen der Kunden sowohl von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle als auch von den Mitarbeitern des Beschwerdemanagements telefonisch beantwortet werden.

Nicht immer konnte allerdings mit einer telefonischen Auskunft das Auslangen gefunden werden. Einige Konsumenten übermittelten der Schlichtungsstelle Jahresabrechnungen, bei denen neben den neuen Teilbetragsvorschreibungen auch noch ein alter Teilbetrag in Rechnung gestellt wurde. Da die Kunden aber der Meinung waren, alle Teilbetragsvorschreibungen geleistet zu haben, ersuchten sie um Kontrolle. In den Verfahren stellte sich schließlich heraus, dass durch die Umstellung Zahlscheine im alten System als versendet markiert wurden, aber tatsächlich nie an die Kunden zugestellt worden waren. Aus diesem Grund wurde dieser Teilbetrag dann bei der Jahresabrechnung zusätzlich angeführt. Die Schlichtungsstelle ersuchte daher die Kunden, nochmals anhand von Kontoauszügen zu prüfen, ob der Teilbetrag (wie von ihnen vermutet) einbezahlt worden sei. Da keine gegenteilige Rückmeldung von den Kunden eingelangt ist, dürfte diesen Kunden tatsächlich für jeweils eine Vorschreibung kein Zahlschein übermittelt worden sein, und daher bestand die Forderung der Wien Energie zu Recht.

Da die Wien Energie im Wiener Stadtgebiet jährlich die Zähler abliest, kommt es zu weniger

Problemen bei den turnusmäßigen Jahresabrechnungen als bei anderen Unternehmen. Bei einem Kunden hatte die Wien Energie keinen Zugang zum Zähler, und die überlassene Selbstablesekarte wurde nicht retourniert. Der Kunde beschwerte sich daraufhin bei der Schlichtungsstelle, warum er geschätzt wurde, wo er doch selbst den Zähler abgelesen hatte. Es wurde im Zuge des Verfahrens anhand der bekannt gegebenen Zählerstände die Jahresabrechnung korrigiert und umgehend an den Kunden übermittelt. Bei einem anderen Kunden wurden über drei Jahre nur Grund- und Messkosten in Rechnung gestellt. Mit der Jahresabrechnung 2004 wurde die über die Jahre verbrauchte Energie nun nachverrechnet. Als Lösung wurde zwischen Wien Energie und dem Kunden eine langfristige zinsenlose Ratenvereinbarung abgeschlossen. Unerklärlich war für eine Kundin auch ein Verbrauch von knapp 28.000 kWh Strom in einem Jahr, da sich laut ihrer Schilderung beim Verbrauchsverhalten in den letzten Jahren nichts geändert habe. Wie sich auf Nachfrage von Wien Energie schließlich herausstellte,heizte die Kundin ihre Wohnung vier Jahre lang zusätzlich mit zwei Stromradiatoren. Da die letzten Jahre der Zähler nicht abgelesen werden konnte und die Heizgewohnheit nicht bekannt war, wurde der Verbrauch der Kundin zu niedrig geschätzt und der tatsächliche Energieverbrauch heuer nachverrechnet. Als Lösung wurde der Kundin auch in diesem Fall eine längere Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

Im Gasbereich betrafen einige Beschwerden, wie schon im letzten Berichtszeitraum, unerklärliche Verbrauchssteigerungen. Der Verbrauch stellte sich allerdings durch den längeren Abrechnungs-

zeitraum sowie den Umstand, dass in den meisten Fällen zwei Winterperioden in der Jahresabrechnung enthalten waren, als plausibel dar. In einem Fall beschwerte sich ein Kunde über die Kosten für eine Zählerüberprüfung, weil er darüber im Vorhinein angeblich nicht informiert worden war. Die Schlichtungsstelle kritisierte an dem in der Stellungnahme übermittelten „Prüfungsprotokoll“, dass die Auswertung der Überprüfung keine Zählernummer enthält, wodurch eine eindeutige Zuordnung nicht möglich war. Wien Energie übernahm daraufhin die Kosten der Überprüfung und erklärte außerdem, dass in Zukunft die Kosten der Überprüfung auf dem Formular vermerkt werden.

Bei einem Kunden kam es in Zuge eines Lieferantenwechsels zu einer Stromabschaltung durch die Wien Energie. Dies deshalb, weil der Kunde ein Kündigungsschreiben an die Wien Energie übermittelt hatte. Wie auch die Schlichtungsstelle dem Kunden mitteilte, konnte die Wien Energie bei diesem Kündigungsschreiben davon ausgehen, dass der Kunde auch die Netzdienstleistung beenden möchte. Die Wien Energie entschuldigte sich bei dem Kunden für die Einstellung der Netzdienstleistung und stellte den Netzanschluss umgehend wieder her. Um Fälle wie den eben beschriebenen zu vermeiden, empfiehlt die Schlichtungsstelle daher, beim Lieferantenwechsel den neuen Lieferanten mit der Abwicklung zu betrauen.

→ Beispiel 1: Undurchschaubare Abrechnungen

Frau T. übersiedelte mit April dieses Jahres in eine andere Wohnung und gab für die Erstellung der Schlussabrechnung der Wien Energie die Zählerstände bekannt. Sie dachte, mit Bezahlung der Forderung aus der Endabrechnung alle Kosten bei ihrer alten Wohnung beglichen zu haben. Umso größer war die

Überraschung, als ihr im Mai 366,- Euro von der Wien Energie ausbezahlt wurden. Als sie dann noch korrigierte Jahresabrechnungen für die vorangegangenen Verrechnungszeiträume sowie eine neue Endabrechnung bekam, wurde für Frau T. der ganze „Abrechnungsdschungel“ undurchschaubar.

Wie sich im Verfahren herausstellte, wurde versehentlich nicht der von Frau T. übermittelte, sondern ein um 3.000 kWh geringerer Zählerstand für die Erstellung der Endabrechnung herangezogen. Die zuständige Fachabteilung nahm daraufhin an, dass bei der letzten Jahresabrechnung falsche Zählerstände abgelesen worden seien und veranlasste umgehend die Korrektur der vorherigen Abrechnungen. Leider kam es bei der Erstellung der Endabrechnung zu einem weiteren Fehler, wofür sich die Wien Energie in ihrer Stellungnahme auch ausdrücklich entschuldigte. Als „Entschädigung“ für die entstandenen Unannehmlichkeiten wurden Frau T. FreistromTage an ihrer neuen Wohnadresse gutgeschrieben.

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Beschwerdemanagements der Wien Energie war auch in diesem Jahr sehr gut. Die Stellungnahmen zu den Verfahren langten innerhalb der offenen Frist ein. Gab es trotzdem noch Fragen, wurden diese umgehend telefonisch oder per E-Mail beantwortet. Auch auf E-Mail-Anfragen der Schlichtungsstelle bzw. von Kunden, die weitergeleitet wurden, hat das Beschwerdemanagement sofort reagiert. Selbst wenn kein Verfahren notwendig war, wurde der Schlichtungsstelle das mit dem Kunden getroffene Ergebnis (z.B. Ratenvereinbarung oder das erklärende Schreiben) mitgeteilt.

Die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements haben in vielen Fällen direkt und rasch mit den Kunden Kontakt aufgenommen und Missverständnisse umgehend geklärt. Bei einigen Verfahren wurden den Kunden außerdem sehr entgegenkommende Ratenzahlungsvereinbarungen gewährt.

→ STEWEAG-STEG GmbH

Beim Netzbetreiber und Lieferanten der STEWEAG-STEG GmbH waren in diesem Berichtszeitraum insgesamt 30 Verfahren anhängig. Die leichte Erhöhung ist zum Teil auf den Umstand zurückzuführen, dass in der Steiermark sehr viele Haushalte mit Strom geheizt werden und daher auch die Stromrechnung entsprechend hoch ist. Dadurch sehen sich die Konsumenten ihre Rechnung genauer an und hinterfragen diese bzw. ersuchen um Überprüfung. Außerdem leitet die Arbeiterkammer Graz immer wieder Anfragen bzw. Beschwerden von Konsumenten an die Schlichtungsstelle weiter. Zusätzlich gab es auch heuer wieder einen Beratungstag bei der Arbeiterkammer, bei dem die Konsumenten sowohl um allgemeine Information ersuchten als auch die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle direkt mit konkreten Problemen konfrontierten. Dabei konnten einige Anfragen gleich vor Ort im persönlichen Gespräch geklärt werden. Bei sieben Anfragen konnte anhand der von den Konsumenten mitgebrachten Unterlagen keine Erklärung gefunden werden, und es wurde deswegen ein Verfahren eingeleitet.

Ein Großteil der Rechnungsverfahren betrafen Beschwerden über den aus Kundensicht unerklärlichen Mehrverbrauch. In der Mehrzahl der Fälle erwies sich der Verbrauch jedoch, verglichen mit den übermittelten Verbrauchsaufstellungen der letzten Jahre, als durchaus plausibel. In einigen Verfahren ließ sich allerdings die Verbrauchssteigerung anhand der der Schlichtungsstelle zur Verfügung stehenden Unterlagen nicht erklären. Es konnte daher nur auf die Möglichkeit einer Energieberatung bzw. die Überprüfung der Anlage durch einen konzessionierten Elektriker hingewiesen werden, um so eventuell defekte Geräte festzustellen. In all den Verfahren, in denen sich Kunden wegen der hohen Forderung an die Schlichtungsstelle gewandt hatten, wurde als Lösungsvorschlag von

der STEWEAG-STEG GmbH eine längerfristige Ratenvereinbarung angeboten. Falls die Nachforderung durch einen Fehler der STEWEAG-STEG GmbH verursacht worden ist, wurde zusätzlich zu einer Zahlungsvereinbarung auch jeweils ein Nachlass bei der offenen Forderung gewährt.

In einem Verfahren beschwerte sich eine Gemeinde, dass es in bestimmten Gebieten immer wieder zu kurzen Spannungsabfällen komme und dadurch die Straßenbeleuchtung „aufflackere“. Die STEWEAG-STEG GmbH verlegte daraufhin zur Verstärkung ein neues Kabel und führte anschließend eine neuerliche Messung durch. Mit der Übermittlung des Messprotokolls an die Gemeinde konnte das Verfahren abgeschlossen werden. Bei einem anderen Fall waren dem Kunden die Kosten für die Herstellung des Hausanschlusses zu hoch. Das im Verfahren vorgelegte neue Angebot für die Grabarbeiten sowie Kabelverlegung entsprach schließlich dem Kundenvorschlag.

→ Beispiel 2: Umbuchung offener Forderungen

Herr K. schickte im November 2004 einen Streit-schlichtungsantrag, in dem er um Prüfung folgenden Sachverhalts ersuchte: Herr K. hatte drei Gewerbebetriebe, die alle an das Netz der STEWEAG-STEG GmbH angeschlossen waren und von dieser auch mit Strom versorgt wurden. Zwei dieser Anlagen wurden allerdings nicht in dem Ausmaß in Anspruch genommen, wie es Herr K. geplant hatte. Da ihm auch der Stromverbrauch zu hoch vorkam, hatte er mehrmals an die STEWEAG-STEG GmbH mündliche und schriftliche Anfragen gestellt. Da auf diese Anfragen laut seinen Ausführungen nicht reagiert worden sei, habe er die betreffenden Rechnungen für diese beiden Anlagen nicht mehr eingezahlt. Als Herr K. dann diese beiden Anlagen abmeldete, seien die offenen

Forderungen von der STEWEAG-STEG GmbH auf die aktive Anlage umgebucht worden, wodurch insgesamt ca. 7.200,- Euro offen waren. Aufgrund mangelnder Zahlungen wurde diese Anlage schließlich zur Stromabschaltung vorgemerkt.

Die STEWEAG-STEG GmbH bestätigte in ihrer Stellungnahme den von Herrn K. geschilderten Sachverhalt, merkte jedoch an, dass die Zahlungen des Kunden bei allen Anlagen oftmals nicht termingerecht und in der erforderlichen Höhe erfolgt seien. Weiters führte sie aus, dass sämtliche Anfragen des Kunden immer beantwortet worden seien. Da die verbrauchte Energie mit einem Viertelstundenmaximumzähler gemessen worden sei und von den zuständigen Mitarbeitern keine Fehlfunktion festgestellt werden konnte, bestand die Forderung nach Ansicht der STEWEAG-STEG GmbH zu Recht. Nach erfolgter Abmeldung der beiden Anlagen wurden daher die offenen Forderungen auf die aktive Anlage umgebucht.

Die Schlichtungsstelle teilte jedoch nicht die Ansicht der STEWEAG-STEG GmbH, wonach offene Forderungen der inaktiven Anlagen auf die bestehende Anlage aufgerechnet werden und in der Folge zu einer Abschaltung der aktiven Anlage führen können. Nach Meinung der Schlichtungsstelle beziehen sich die Vertragspflichten nach den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der STEWEAG-STEG GmbH auf die jeweilige Anlage als Vertragsgegenstand. Daher sind auch die Störungen in der Vertragsabwicklung (Punkt XXV der Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz) anlagenbezogen zu sehen. Da allerdings aufgrund der vorliegenden Unterlagen die Forderung der Höhe und dem Grunde nach berechtigt war, wurde Herrn K. von der Schlichtungsstelle geraten, die angebotene Ratenzahlungsvereinbarung anzunehmen.

Die Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnern der STEWEAG-STEG GmbH war sehr gut, und es wurde versucht, bei den Verfahren eine positive Lösung zu finden. Die Stellungnahmen

langten innerhalb der offenen Frist ein und waren so formuliert, dass sie auch für die Konsumenten nachvollziehbar waren. Bei komplizierteren Fragestellungen setzte sich die STEWEAG-STEG GmbH, nach Rücksprache bei der Schlichtungsstelle, direkt mit den Kunden in Verbindung, um den Sachverhalt aufzuklären oder die Zahlungsflüsse darzustellen. Über das (meistens positive) Ergebnis wurde die Schlichtungsstelle dann umgehend informiert. Bei einigen Verfahren konnte allerdings, obwohl der Sachverhalt nach Ansicht der Schlichtungsstelle von der STEWEAG-STEG GmbH ausreichend erklärt wurde, keine für den Kunden zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

→ Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG

Beim Strom- und Gaslieferanten Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG waren im Berichtszeitraum insgesamt 23 Verfahren anhängig. Dabei betrafen 14 Beschwerden Stromrechnungen und vier Beschwerden Gasrechnungen. Die Steigerung zum Vorjahr ist zum einen durch die generelle Steigerung der Verfahren erklärbar sowie andererseits durch den Umstand, dass die Unsere Wasserkraft auf die Übermittlung der Daten durch die Netzbetreiber angewiesen ist. So kam es sowohl bei Strom- als auch bei Gasrechnungen zu sehr langen Wartezeiten (in einem Fall betrug dieser Zeitraum sechs Monate) zwischen der Ablesung der Zähler durch die Netzbetreiber und der Rechnungserstellung. Andere Beschwerden betrafen den Umstand, dass die Zählerstände beim Wechsel (Schlussabrechnung des alten Lieferanten – Lieferbeginn der Unsere Wasserkraft) nicht mit den vom Kunden zu diesem Zeitpunkt abgelesenen übereinstimmten. In diesen Verfahren musste den Kunden mitgeteilt werden, dass die rechnerische Verbrauchsermittlung ein marktregelkonformes Vorgehen darstellt, wenn weder der Kunde noch der alte oder neue Lieferant eine Zählerablesung wünschen.

Bei einigen Verfahren beschwerten sich Kunden, dass ihnen ein viel zu hoher Verbrauch in Rechnung gestellt wurde. Teilweise kam dies durch falsche Schätzungen der Netzbetreiber zustande. Andererseits lässt sich dies aber auch auf die rechnerische Ermittlung des Zählerstandes beim Wechsel zurückführen. Dem Kunden wurde damals ein zu geringer Verbrauch in Rechnung gestellt und nun nachverrechnet. Auf zwei Abrechnungsperioden bezogen ergab sich allerdings in den Verfahren jeweils ein plausibler Verbrauch. Wurde tatsächlich ein zu hoher Verbrauch angenommen (durch Schätzung des Netzbetreibers), setzte sich die Unsere Wasserkraft mit dem jeweiligen Netzbetreiber in Verbindung und erstellte eine neue Jahresabrechnung.

Einige Verfahren betrafen Beschwerden im Zusammenhang mit dem Wechsel zu Unsere Wasserkraft. Unsere Wasserkraft akzeptierte dabei immer die Wünsche der Kunden. In zwei Fällen wurde daher der eingeleitete Wechselprozess wieder storniert. In einem weiteren Verfahren konnte ein Kunde aus einem bestehenden Vertragsverhältnis austreten.

→ Beispiel 3: Irrtümliches Guthaben aufgrund eines falschen Abrechnungszeitraums

Mit großer Verwunderung erhielt Frau K. im Jänner 2005 von der Unsere Wasserkraft eine Gutschrift über 880,- Euro. Da ihr diese Summe sehr hoch vorkam, erkundigte sie sich nochmals telefonisch bei Unsere Wasserkraft, wo ihr mitgeteilt wurde, dass sie anscheinend sehr sparsam beim Energieverbrauch gewesen sei und daher ein dementsprechendes Guthaben zurückbekomme. Frau K. nützte dieses zusätzliche „Einkommen“, um als allein erziehende Mutter nach etlichen Jahren wieder einmal mit ihren Kindern auf Urlaub zu fahren.

Umso größer war die Enttäuschung bzw. Verwunderung bei Frau K., als sie im März 2005 von einem Mitarbeiter von Unsere Wasserkraft kontaktiert wurde. Dieser erklärte Frau K., dass es aufgrund einer fehlerhaften Eingabe zu einer falschen Rechnung gekommen sei und das ursprüngliche Guthaben wieder zurückzahlen sei. Da sich Frau K. im Jänner extra nochmals bei Unsere Wasserkraft wegen der Höhe des Guthabens erkundigt hatte, konnte sie die nunmehrige Rückforderung nicht verstehen und wandte sich an die Schlichtungsstelle.

Wie Unsere Wasserkraft auf Anfrage der E-Control mitteilte, war es bei der Eingabe der Netzrechnung zu einem Fehler gekommen. Die angeführten Verbrauchswerte wurden zwar korrekt übernommen, allerdings wurde statt dem richtigen Abrechnungszeitraum September 2003 bis November 2003 der Zeitraum September 2003 bis November 2004 eingegeben. Der Berechnungszeitraum betrug nun 14 statt den richtigen zwei Monaten. Es wurden daher einem sehr geringen Verbrauch die Teilzahlungen für 14 Monate gegenübergestellt, wodurch sich diese hohe Gutschrift ergab. Als nun vom Netzbetreiber die Rechnung für den Zeitraum November 2003 bis August 2004 übermittelt wurde, bemerkte Unsere Wasserkraft den Fehler und leitete umgehend die Korrektur ein. Für Frau K. konnten im Verfahren ein Nachlass von 100,- Euro sowie eine Ratenvereinbarung über sechs Monate über die offene Forderung erreicht werden.

Die Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnern der Unsere Wasserkraft funktionierte auch in diesem Jahr sehr gut. Die Stellungnahmen waren ausführlich, allerdings nicht immer ganz leicht nachvollziehbar. Wenn die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nachfragen mussten, dann konnte anhand der E-Mail oder der telefonischen Auskunft schließlich auch den Kunden eine plausible Stellungnahme übermittelt werden. Das Interesse der Unsere Wasserkraft, die Kundenzufriedenheit sicher zu stellen, war jedenfalls auch in diesem Jahr zu bemerken.

→ EVN Vertrieb GmbH & Co KG/ EVN AG

Beim Netzbetreiber EVN AG bzw. dem Lieferanten EVN Vertrieb GmbH & Co KG waren im diesjährigen Berichtszeitraum 18 Verfahren anhängig. Der Großteil der anhängigen Verfahren betrafen Beschwerden über Stromrechnungen. In einem Verfahren ging es um die Höhe des in Rechnung gestellten Netzzutrittsentgeltes. Da der Kunde den Streitschlichtungsantrag allerdings während des Verfahrens zurückgezogen hat, wurde diese Angelegenheit nicht weiterverfolgt.

In einem Verfahren konnte eine Kundin nicht verstehen, warum sie mehrfach Mahnungen von der EVN AG bekommen hatte, da ihrer Meinung nach alle Rechnungen und Teilbetragsvorschreibungen bezahlt worden seien. Die EVN AG erklärte dazu, dass auf der Jahresabrechnung zwei Teilbetragszahlungen als bezahlt ausgewiesen wurden, obwohl diese von der Kundin nicht einbezahlt bzw. weil diese wieder rückgebucht worden seien. Die Schlichtungsstelle teilte der Beschwerdeführerin mit, dass die Abrechnung richtig sei und die Forderung der EVN AG daher zu Recht bestehe. Als Entgegenkommen hat die EVN AG allerdings die bereits angefallenen Mahnspesen wieder ausgebucht.

Nicht erklärbar war für einen Kunden, warum bei ihm ein Stromverbrauch von „Null“ angenommen wurde. Außerdem teilte er der Schlichtungsstelle in dem Beschwerdeschreiben mit, dass er für die Strom- und Gasteilbetragszahlungen einen Einziehungsauftrag hatte und ihm angeblich 1 1/2 Jahre nichts für Strom abgezogen worden sei. Wie die EVN AG in der Stellungnahme ausführte, hatte der Kunde im

Jahr 2001 die Jahresabrechnung beeinsprucht und die von ihm abgelesenen Zählerstände bekannt gegeben. Da diese geringer waren als die auf der ursprünglichen Rechnung ausgewiesenen, kam es zu diesem „Nullverbrauch“. Da der Kunde als Selbstableser vermerkt war und die übermittelten Selbstablesekarten nicht an die EVN AG zurück geschickt wurden, ermittelte die EVN AG daher für die letzten Jahre den Verbrauch rechnerisch, wobei sie ausgehend von dem im System angeführten „Nullverbrauch“ jeweils nur die verbrauchsunabhängigen Kosten verrechnete. Außerdem wurden mit dem Kunden bereits zweimal Ratenzahlungsvereinbarungen über jeweils zehn Monate getroffen, die allerdings nicht eingehalten worden seien. Es musste dem Kunden mitgeteilt werden, dass die Forderung zu Recht besteht und daher zu bezahlen ist. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist es allerdings nicht plausibel, wenn an Kunden Rechnungen mit einem Verbrauch von 0 kWh verschickt werden.

In einem Fall bezweifelte die Kundin den Verbrauch von fast 10.000 m³ Gas in einem Abrechnungsjahr. Im Rahmen des Verfahrens stellte sich heraus, dass der Zähler in den Jahren 2002 und 2005 abgelesen und dazwischen der Verbrauch rechnerisch ermittelt wurde. Die von der EVN AG übermittelten Selbstablesekarten sind entweder gar nicht bzw. zu spät für die Erstellung der Jahresabrechnung eingelangt. Bedingt durch die zu geringe Schätzung der EVN AG kam es nun bei der Jahresabrechnung 2005 zu der hohen Nachforderung. Die Schlichtungsstelle musste der Kundin mitteilen, dass der Verbrauch auf die Jahre aufgeteilt durchaus plausibel erscheint und die Forderung daher zu bezahlen ist. Als Lösung wurden von der EVN AG eine Zahlungsvereinbarung über 12 Monate sowie eine Reduzierung der laufenden Teilbetragszahlungen angeboten.

→ Beispiel 4:

„Vergessene“ Abrechnung des Gasverbrauchs

Im Dezember 2004 bekam Herr J. eine Rechnung mit einer Forderung von ca. 7.600,- Euro für einen Gasverbrauch von knapp 3 1/2 Jahren. Aufgrund der drohenden Abschaltung der Strom- und Gaszufuhr meldete sich Herr J. im April 2005 bei der Schlichtungsstelle. Wie Herr J. bereits aufgrund eigener Nachfrage bei der EVN AG erfahren hatte, wurde seine Gasanlage im Zuge eines Kundenwechsels seit dem Jahr 2001 nicht mehr abgerechnet. Herr J. war der Meinung, dass mit der Stromrechnung auch sein Gasverbrauch beglichen worden sei und hat daher über die Jahre nie nachgefragt.

Im Zuge des Verfahrens wurde von der EVN AG ausgeführt, dass bei der Ummeldung der Anlage im Jahr 2001 die neuen Kundendaten nicht in der EDV erfasst worden seien. Aus diesem Grund sei für den Gaszähler in den folgenden Jahren auch keine Ablesung und Abrechnung mehr durchgeführt worden. Trotz der hohen Nachzahlung konnte die Höhe der neuen Teilbeträge auch für die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nicht nachvollzogen werden, weshalb auch versucht wurde, diesen Punkt im Rahmen des Verfahrens zu klären.

Als Lösung wurde von der EVN AG eine Reduzierung der offenen Forderung vorgeschlagen, da nach Ansicht der Schlichtungsstelle ein Teil des Betrages bereits verjährt war. Ebenso wurde vorgeschlagen, Herrn J. keine Gebühren für die Wiedereinschaltung in Rechnung zu stellen. Die EVN AG hat sich schließlich bereit erklärt, die aushaftende Forderung zu reduzieren. Über den restlichen Betrag wurde mit Herrn J. eine Ratenvereinbarung über 32 Monate getroffen, wobei die angefallenen Spesen nicht in Rechnung gestellt wurden.

→ Tipp:

Kontrollieren Sie umgehend nach Erhalt Ihrer Jahresrechnung die angeführten mit den tatsächlichen Zählerständen. Dadurch kann vermieden werden, dass Ihnen eventuell über Jahre hinweg kein bzw. ein sehr geringer Verbrauch in Rechnung gestellt wird und es dann zu einer Nachzahlung kommt.

Die Zusammenarbeit mit der EVN AG hat auch heuer im Allgemeinen gut funktioniert. Die Stellungnahmen langten binnen offener Frist ein und waren meistens so formuliert, dass sie für den Kunden leicht nachvollziehbar waren. Falls trotzdem für die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle noch Fragen offen waren, wurden diese umgehend entweder telefonisch oder per E-Mail beantwortet. Zu bedauern ist weiterhin die Praxis der EVN AG, den Zählerstand nur alle paar Jahre selbst abzulesen und in der Zwischenzeit zu schätzen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle hätten sich etliche Verfahren durch eine jährliche Zählerablesung bzw. durch eine verbesserte Verbrauchsschätzung vermeiden lassen können.

→ **Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/Energie AG Oberösterreich Netz GmbH**

Auch bei der Energie AG Oberösterreich kam es im letzten Jahr zu einer leichten Steigerung bei den Verfahren. Insgesamt wurden bei der Schlichtungsstelle 12 Beschwerden gegen Stromrechnungen vorgebracht. In einem Fall beschwerte sich eine Kundin über die hohe Nachforderung bei der Jahresabrechnung. Wie sich im Verfahren herausstellte, hatte die Kundin in den Jahren 2003 und 2004 jeweils den Zählerstand abgelesen und an die Energie AG übermittelt. Anscheinend dürfte es dabei zu einem Fehler gekommen sein, wodurch bei der diesjährigen Ablesung durch die Energie AG der tatsächliche Zählerstand ermittelt wurde. Als Lösung wurde der Kundin von der Energie AG eine sehr kulantete Zahlungsvereinbarung angeboten. Obwohl der Verbrauch über die Jahre betrachtet durchaus plausibel erschien, empfahl die Schlichtungsstelle der Kundin, die Anlage überprüfen zu lassen bzw. eine Energieberatung in Anspruch zu nehmen.

In einem Fall beschwerte sich ein Kunde, dass er bei der Jahresabrechnung geschätzt wurde, obwohl er eine Selbstablesekarte übermittelt hatte. Zwecks Erstellung einer Korrekturrechnung hatte er eine weitere Selbstablesung durchgeführt. Die dabei entstandenen Kosten wollte er von der Energie AG ersetzt bekommen. Hier konnte für den Kunden keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden, weil die Energie AG aus Gründen der Gleichbehandlung aller Kunden eine Ersetzung der Kosten ablehnte. Eine andere Beschwerde betraf die – wie sich im Zuge des Verfahrens herausstellte korrekte – Nachver-

rechnung des Netzbereitstellungsentgeltes durch die Energie AG. Ein Kunde beschwerte sich bei der Schlichtungsstelle, dass ihm Mahnspeisen verrechnet wurden, obwohl er keine Zahlscheine bekommen hatte. Wie die Energie AG mitteilte, sind die Erlagscheine aufgrund eines Systemproblems nicht gedruckt worden. Die Energie AG entschuldigte sich bei dem Kunden für diesen Fehler und stornierte die Mahnspeisen.

Bei zwei Verfahren konnten die Kunden den Mehrverbrauch nicht nachvollziehen. Da keine Hinweise auf einen Zählerdefekt vorlagen, konnte den Kunden nur eine Energieberatung bzw. eine Anlagenüberprüfung empfohlen werden. Bei der Anfrage einer Kundin, warum eine ihrer Anlagen mit einem anderen Tarif abgerechnet wurde, gab die Energie AG sehr ausführliche Stellungnahmen ab. Außerdem bot die Energie AG der Beschwerdeführerin zur Klärung der offenen Fragen ein persönliches Gespräch an, welches allerdings abgelehnt wurde.

→ **Beispiel 5:**
Umstellung auf einen anderen Stromtarif ohne vorherige Ankündigung?

Herr J. wandte sich an die Schlichtungsstelle, da ihm seiner Meinung nach ein vierfach erhöhter Stromtarif ohne vorherige Ankündigung verrechnet werde. Seinen Angaben zur Folge bekam er eine Abrechnung mit einer offenen Forderung in Höhe von 3.000,- Euro. Da er die, seiner Meinung nach zu hohen, Raten nicht bezahlen konnte, wurde ihm im Dezember ein Inkassozähler montiert. Im Februar schließlich kam für Herrn J. die große Überraschung, als er plötzlich im

Finstern saß. Wegen der vermuteten Stromabschaltung sowie der angeblichen Umstellung auf einen höheren Tarif ersuchte Herr J. um Aufklärung.

Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass die Energie AG teilweise keine Zählerstände übermittelt bekommen hatte bzw. einige Mitteilungen nicht plausibel waren. Aus diesem Grund wurde der Verbrauch rechnerisch ermittelt, allerdings zu niedrig. Über die offene Forderung aus der Jahresabrechnung 2004 wurden mehrere Zahlungsvereinbarungen getroffen, die allerdings laut Energie AG von Herrn J. nicht eingehalten worden seien. Aus diesem Grund sei, wie vorher bereits mehrmals angekündigt, schließlich ein Inkassozähler montiert worden.

Herrn J. konnte von der Schlichtungsstelle mitgeteilt werden, dass ihm von der Energie AG kein vierfach erhöhter Stromtarif verrechnet worden ist, sondern er Energie weiterhin zu dem vertraglich vereinbarten Tarif bezog. Der Mehrbetrag, der über den Inkassozähler eingehoben wird, dient zur Abdeckung der offenen Forderung. Die vermutete Stromabschaltung dürfte wahrscheinlich aufgrund eines fehlenden Guthabens beim Inkassozähler zustande gekommen sein. Als Lösung konnte für Herrn J., abgesehen von der Erklärung des Sachverhaltes, die Stornierung der Mahnspesen erreicht werden.

Die Zusammenarbeit mit dem Ansprechpartner der Energie AG funktionierte sehr gut. Die Stellungnahmen langten innerhalb der Frist ein und waren so formuliert, dass sie für die Konsumenten leicht nachvollziehbar waren. Falls trotzdem noch Fragen offen waren bzw. von den Beschwerdeführern weitere Stellungnahmen übermittelt wurden, wurden diese umgehend beantwortet.

→ Energie Graz GmbH & Co KG

Beim Netzbetreiber und Lieferanten Energie Graz GmbH & Co KG waren neun Verfahren anhängig. Die leichte Erhöhung gegenüber dem letzten Jahr entspricht der generellen Steigerung der Verfahren bei der Schlichtungsstelle. Drei Verfahren, die allesamt einen unerklärlichen Mehrverbrauch zum Inhalt hatten wurden nach dem Beratungstag in Graz eingeleitet. In einem Fall konnte kein Hinweis auf einen Zählerdefekt gefunden werden und musste daher davon ausgegangen werden, dass die Energie tatsächlich verbraucht wurde. Im zweiten Fall resultierte die Nachforderung daraus, dass die Energie Graz über drei Jahre angenommen hatte, dass der Kunde von einem anderen Lieferanten beliefert wird, was allerdings nicht der Fall war. Beim dritten Fall hatte der Kunde bereits in der Anlage gewohnt und Energie verbraucht, der Energieliefervertrag ist aber erst später unterschrieben worden. Der erhöhte Verbrauch hing mit der Verrechnung dieser verbrauchten Energie zusammen. In all diesen Fällen wurden den Kunden Ratenzahlungsvereinbarungen angeboten.

In einem anderen Fall wollte ein Kunde ein anderes Tarifmodell haben. Diesbezüglich hatte die Energie Graz den Kunden bereits vor dem Verfahren informiert, dass dies technisch möglich sei, dafür allerdings die Anlage umgebaut werden müsse. Da der Kunde mit diesem Angebot nicht zufrieden war, versuchte er im Zuge eines Streitschlichtungsverfahrens zu einer anderen Lösung zu kommen. Es musste ihm allerdings auch von der Schlichtungsstelle mitgeteilt werden, dass für das fragliche Tarifmodell ein Umbau der Anlage erforderlich ist.

Schließlich waren noch zwei Verfahren anhängig, in denen von den (Neu-)Kunden bei Einzug in die Wohnung eine Kautions verlangt wurde. Die Energie Graz rechtfertigte dies damit, dass sie die Zahlungsgewohnheiten von neuen Kunden nicht kenne und sie außerdem nach den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz dazu berechtigt sei. Als Lösung in den Verfahren wurde die Kautions vorerst jeweils nicht verlangt. Die Schlichtungsstelle teilte der Energie Graz diesbezüglich mit, dass eine Kautions für jene Fälle vorgesehen ist, bei denen der Kunde in einem bestehenden Vertragsverhältnis seinen laufenden Zahlungen nicht bzw. nicht rechtzeitig nachkommt.

→ **Beispiel 6:**
Nachzahlung aufgrund eines defekten Stromzählers

Als Frau F. nach zwei Jahren aus ihrer Wohnung auszog und mit der Endabrechnung im November 2004 ein Guthaben in Höhe von etwa 144,- Euro überwiesen bekam, dachte sie, es wäre damit alles erledigt. Umso überraschter war Frau F. dann, als sie im Februar 2005 wiederum eine Rechnung der Energie Graz für ihre vorherige Wohnung bekam, wonach sie aufgrund eines defekten Zählers ca. 730,- Euro nachzahlen sollte. Aufgrund des ausbezahlten Guthabens bei der Endabrechnung war Frau F. der Meinung, alle Forderungen beglichen zu haben und wandte sich deshalb an die Schlichtungsstelle und ersuchte um Hilfe.

Wie die Energie Graz in ihrer Stellungnahme ausführte, ist am Zähler bereits im Abrechnungszeitraum 2000/2001 ein mechanischer Defekt aufgetreten. Die Kundenanlage sei von Frau F. daher bereits mit einem defekten Stromzähler im Jahr 2002 übernommen worden. Aus diesem Grund wurde ab diesem Zeitpunkt ein „Nullverbrauch“ in Rechnung gestellt. Die Schlichtungsstelle kritisierte in diesem Zusammenhang, dass der defekte Zähler nicht schon früher

bemerkt wurde. Insbesondere da Frau F. Gas verbraucht hat und ihr das auch in Rechnung gestellt wurde, erscheint ein gänzlich fehlender Stromverbrauch eigenartig. Dieser Fehler hätte daher der Energie Graz wie auch Frau F. schon bei früheren Ablesungen bzw. Rechnungen auffallen müssen.

Da Frau F. nach dem Zählertausch nur mehr sehr kurze Zeit in der Wohnung gelebt hatte, konnte kein plausibler Durchschnittsverbrauch ermittelt werden. Als Lösungsvorschlag wurde von der Energie Graz daher ein Verbrauch von 7 kWh pro Tag vorgeschlagen sowie über die offene Forderung eine Zahlungsvereinbarung angeboten. Dies stellte aus Sicht der Schlichtungsstelle ein kundenfreundliches Vorgehen dar, insbesondere wenn man zum Vergleich die Durchschnittswerte der Vor- bzw. Nachmieter (mit 19,9 kWh, 13,53 kWh bzw. 11,18 kWh pro Tag doch um einiges höher) heranzieht.

→ **Tipp:**

Kontrollieren Sie Ihre Rechnung umgehend nachdem Sie sie erhalten haben. Ein allfälliger „Nullverbrauch“ erscheint – falls Sie in dem Abrechnungszeitraum in der Anlage gewohnt haben – auf keinen Fall plausibel. Bedenken Sie in diesem Zusammenhang bitte auch, dass der Netzbetreiber und der Lieferant berechtigt sind, die Netzdienstleistung bzw. die verbrauchte Energie anhand von Durchschnittsverbrauchswerten nachzuerrechnen.

Die Zusammenarbeit mit der Energie Graz gestaltete sich in diesem Jahr insofern besser, als der Schlichtungsstelle nun ein Ansprechpartner bekannt gegeben wurde. Dadurch verkürzten sich die Verfahren. Falls die Frist nicht eingehalten werden konnte, wurde bei der Schlichtungsstelle um Fristverlängerung ersucht und die Stellungnahme anschließend umgehend übermittelt. Die Vorgehensweise der Energie Graz war auch heuer wieder kundenfreundlich und lösungsorientiert.

→ Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Insgesamt acht Verfahren betrafen Beschwerden gegen den Lieferanten und Netzbetreiber Salzburg AG. In einem Fall beschwerte sich ein Kunde, dass die Mehraufwendungen für die Mitverlegung eines Leerrohres im Zuge der Verkabelung der Stromleitung anteilig von den Bewohnern der Siedlung zu tragen wären. Wie von der Salzburg AG anhand von Rechnungen belegt wurde, verrechnete die Salzburg AG die Mehraufwendungen direkt mit der Baufirma. Die Schlichtungsstelle musste dem Kunden daher mitteilen, dass die Salzburg AG die ursprüngliche Vereinbarung eingehalten hatte und den Bewohnern nur die anteiligen Kosten für die Verkabelung in Rechnung gestellt wurden. In einem anderen Fall beschwerte sich ein Kunde, dass er über eine Tarifänderung zu spät informiert worden sei. Als Wiedergutmachung wurde dem Kunden ein Betrag von 22,- Euro gutgeschrieben.

Bei einem weiteren Verfahren konnte geklärt werden, warum einer Kundin eine Zahlungsaufforderung von einem Inkassobüro zugestellt wurde, obwohl sie laut eigener Aussage nie Mahnungen der Salzburg AG erhalten hatte. Anhand der Stellungnahme sowie der übermittelten Unterlagen war ersichtlich, dass die Forderung zu Recht bestand. Die Kundin hatte telefonisch andere Zählerstände bekannt gegeben, wodurch es zu einer Rechnungskorrektur mit einem anderen Verrechnungszeitraum kam. Die offene Forderung bemerkte die Salzburg AG erst nach Erstellung der Schlussrechnung. Wieso allerdings die Mahnschreiben nicht bei der Kundin eingelangt sind, konnte im Verfahren nicht geklärt werden. Als Lösung verzichtete die Salzburg AG auf die angefallenen Inkassospesen und bot außerdem über die offene Forderung eine Ratenzahlungsvereinbarung an.

→ Beispiel 7: Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt und „Stromverlust in feuchten Mauern“

Aufgrund seines erhöhten Stromverbrauchs und der Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt wandte sich Herr K. an die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle. Er äußerte die Vermutung, dass eventuell auch Strom im feuchten Mauerwerk verloren gehen könnte. Diesbezüglich teilte die Salzburg AG mit, dass gezahlter Strom in feuchtem Mauerwerk nur dann abfließen könne, wenn in einem entsprechenden Stromkreis ein Fehler auftritt. Falls dies der Fall wäre, würde der FI-Schutzschalter die Stromzufuhr unterbrechen, womit auch ein Stromverlust nicht mehr möglich wäre.

Zur Nachverrechnung des Netzbereitstellungsentgeltes führte die Salzburg AG aus, dass für die gegenständliche Wohnung 1993 ein Strombezugsrecht von 3 kW erworben wurde, mit dem sämtliche Vormieter von Herrn K. das Auslangen gefunden hatten. Aufgrund des gestiegenen Stromverbrauchs sei im Falle von Herrn K. daher eine Nachverrechnung erforderlich. Diesbezüglich teilte die Schlichtungsstelle Herrn K. auch mit, dass es sich um ein gesetzlich korrektes Vorgehen der Salzburg AG handelt. Auch die von Herrn K. vorgeschlagene Lösung, das vorhandene Strombezugsrecht von den in der betroffenen Anlage leerstehenden Wohnungen zu übernehmen, war bzw. ist nicht möglich. Das Netzbereitstellungsentgelt steht im Falle von Wohnungen jeweils einem anderen Vertragspartner zu und kann daher nicht übertragen werden.

→ Tipp:

Netzbereitstellungsentgelt ist für das Strombezugsrecht entsprechend der in Anspruch genommenen Leistung zu bezahlen. Die Höhe ist pro Kilowatt Anschlussleistung in der Systemnutzungstarife-Verordnung 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 mit dem Ansprechpartner der Salzburg AG funktionierte auch in diesem Jahr sehr gut. Die Stellungnahmen waren so formuliert, dass sie auch für Kunden ohne entsprechendes Spezialwissen leicht nachvollziehbar waren. Waren trotzdem noch Punkte unklar bzw. erfolgten weitere Stellungnahmen der Kunden, so wurden diese umgehend beantwortet.

→ KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG/ KELAG Netz GmbH

Insgesamt richteten sich im Berichtszeitraum sieben Verfahren gegen Rechnungen der KELAG. Einmal wurden von einem Kunden Probleme im Zusammenhang mit dem Wechsel zur KELAG behauptet. Im Verfahren stellte sich allerdings heraus, dass der Wechsel marktregelkonform durchgeführt wurde und auch sonst keine Unregelmäßigkeiten vorlagen. In einem Verfahren kam es zu einer Nachverrechnung, weil der Zählerstand über einige Jahre nicht abgelesen werden konnte. Ein Fall betraf den Einbau eines Prepaymentzählers, den der Kunde nicht für notwendig erachtete. Wie sich aber herausstellte, wurden einige getroffene Ratenvereinbarungen durch den Kunden nicht eingehalten, wodurch sich die KELAG zu diesem Schritt veranlasst sah.

→ Beispiel 8: Nachforderung aufgrund rechnerischer Ermittlung der Zählerstände

Herr P. wandte sich im Jänner 2005 an die Schlichtungsstelle, da er von der KELAG eine Rechnung mit einer Nachforderung von ca. 3.500,- Euro bekommen hatte. Soweit Herr P. bereits in Erfahrung bringen konnte, resultierte diese Summe daraus, dass seit seinem Einzug im Jahr 1999 der Verbrauch immer rechnerisch ermittelt wurde und die erste Zählerablesung erst im Jahr 2004 stattgefunden hatte. Herr P. konnte die Rechnungen und Kontoauszüge nicht mehr nachvollziehen und ersuchte die Schlichtungsstelle diesbezüglich um Überprüfung sowie um Auskunft, ob es sich um eine korrekte Vorgehensweise der KELAG in seinem Fall handelt.

Im Zuge des Verfahrens konnte festgestellt werden, dass die KELAG in den ersten beiden Jahren nach Inbetriebnahme Herrn P. jeweils Selbstablesekarten übermittelt hatte (die nicht retourniert wurden) und im Jahr 2002 eine Ablesung der Zählerstände durch einen Außendienstmitarbeiter versucht wurde. Da Herr P. beim Ableseversuch nicht angetroffen wurde, hinterlegte die KELAG abermals eine Selbstablesekarte, mit der Bitte, diese zurück zu schicken. Außerdem wurde Herr P. in einer Benachrichtigung ersucht, einen Termin für die Zählerablesung und/oder Zählerüberprüfung bekannt zu geben. Demnach bekam die KELAG auch für das Jahr 2002 keine Zählerstände übermittelt, wodurch der Verbrauch wieder rechnerisch ermittelt wurde. Da Herr P. über die Jahre weniger verrechnet wurde als er tatsächlich verbraucht hatte, kam es zu dieser Nachforderung. Es musste Herrn P. daher mitgeteilt werden, dass die Nachverrechnung der Höhe und dem Grunde nach korrekt ist. Als Lösung wurde Herrn P. von der KELAG eine längerfristige Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

→ Tipp:

Die Zählerablesung hat mindestens alle drei Jahre durch den Netzbetreiber zu erfolgen. Beachten Sie aber, dass der Netzbenutzer laut den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz dafür Sorge zu tragen hat, dass die Messeinrichtungen (Zähler) leicht zugänglich sind. Sollte dies nicht der Fall sein, kann der Netzbetreiber den Zählerstand rechnerisch ermitteln. Kontrollieren Sie daher am besten gleich nach Erhalt der Rechnung, ob die angegebenen mit den tatsächlichen Zählerständen übereinstimmen.

Die Stellungnahmen der KELAG zu den Verfahren sind sehr ausführlich, und es wird genau auf die angesprochenen Fragen eingegangen. Sollten sich zusätzliche Fragen ergeben, werden diese prompt beantwortet.

→ MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH

Beim Strom- und Gaslieferanten MyElectric waren im Berichtszeitraum sechs Verfahren anhängig. In einem Fall kritisierte ein Kunde, dass ihm ohne Mitteilung durch MyElectric heuer ein Bonus, den er die letzten Jahre immer erhalten hatte, einfach nicht mehr gutgeschrieben wurde. Wie MyElectric im Verfahren darlegte, war es zu einer Vertrags- bzw. Tarifänderung gekommen, die dem Kunden auch mitgeteilt worden ist. Im Zuge dessen wurde der ursprüngliche Bonus gestrichen und durch einen anderen ersetzt. Dieser Bonus wurde dem Kunden auf der Jahresabrechnung bereits gutgeschrieben. In einem anderen Fall beschwerte sich eine Kundin wegen dem ihrer Meinung nach zu hohen Strom- und Gasverbrauch und der dadurch bedingten offenen Forderung. Wie sich im Verfahren herausstellte, hatte die Kundin nicht nur bei

MyElectric, sondern auch bei ihrem Netzbetreiber sowie dem alten Lieferanten immer wieder Zahlungsprobleme. Weiters wurde auch auf wiederholte Mahnungen nicht reagiert. Da auch keine Hinweise vorlagen, dass die verrechnete Energie nicht von der Kundin verbraucht worden ist, musste ihr mitgeteilt werden, dass die Vorgehensweise der Unternehmen korrekt ist und die Forderung zu Recht besteht.

Die anderen Rechnungsverfahren standen im Zusammenhang mit schlechter bzw. verspäteter Datenübermittlung durch den Netzbetreiber, sodass zusätzlich zum Verfahren gegen den Lieferanten auch ein Verfahren gegen den jeweiligen Netzbetreiber eingeleitet werden musste. In allen Verfahren konnten sowohl die Unklarheiten beseitigt als auch die Gründe für die späte Rechnungserstellung erklärt werden.

Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit der MyElectric ist sehr gut und lösungsorientiert. Die Stellungnahmen waren ausführlich und für den Kunden nachvollziehbar.

→ IKB – Innsbrucker Kommunalbetriebe AG

Bei der IKB waren im Berichtszeitraum insgesamt vier Verfahren anhängig. In einem Fall konnte geklärt werden, dass der Verbrauch den Werten der Vorjahre entspricht und die Nachzahlung somit plausibel ist. In einem anderen Fall beschwerte sich ein Kunde, dass die rechnerische Verbrauchsermittlung aufgrund der Netztarifsenkung seiner Meinung nach nicht korrekt erfolgt sei. Dem Kunden musste mitgeteilt werden, dass die rechnerische Ermittlung ein marktregelkonformes Vorgehen darstellt und auch die Aufteilung der verbrauchten kWh auf die einzelnen Zeiträume durch die IKB plausibel ist.

Im dritten Verfahren beschwerte sich eine Kundin, dass sie eine Schlussabrechnung erhalten hatte, die über den Vertragszeitraum hinaus erstellt wurde. Die IKB entschuldigte sich in der Stellungnahme für diesen Fehler und buchte den zuviel verrechneten Betrag zurück. Weiters verringerte die IKB aufgrund der entstandenen Unannehmlichkeiten den Rechnungsbetrag um 10 %. Schließlich beschwerte sich ein Kunde, dass ihm zwar das unter dem Titel „Gebrauchsabgabe“ verrechnete Entgelt für Dienstbarkeiten für die Jahre 2002 und 2003, nicht aber für das Jahr 2001 zurückbezahlt wurde.

Die Zusammenarbeit mit der IKB war sehr konstruktiv und die Vorgangsweise sehr lösungsorientiert. In berechtigten Fällen wurde rasch eine Lösung im Interesse des Beschwerdeführers gefunden.

→ switch-Energievertriebsgesellschaft m.b.H

Abgesehen von dem Fall, wo die Kündigung des Stromlieferungsvertrages nach einer Preiserhöhung abgelehnt wurde, richteten sich zwei weitere Beschwerden gegen den Stromlieferanten switch. Bei einem Fall wandte sich der Kunde deshalb an die Schlichtungsstelle, weil seine Vertragskündigung im Zuge eines Lieferantenwechsels mehrmals nicht akzeptiert worden ist. Wie in der Stellungnahme mitgeteilt wurde, wurde der Wechsel durch einen Fehler der switch jeweils abgelehnt. Als Lösung wurde vorgeschlagen, entweder den Wechsel rückwirkend festzusetzen oder auf der Schlussabrechnung eine Gutschrift zu berücksichtigen. Die Ansprechpartner der switch waren gerade in diesem Fall sehr bemüht, eine den Kunden zufrieden stellende Lösung zu finden.

→ Beispiel 9: Abgelehnte Kündigung des Stromlieferungsvertrages nach einer Preiserhöhung

Herr B. wollte aufgrund einer Preiserhöhung der switch seinen Energielieferanten wechseln. Nach der Anmeldung beim neuen Lieferanten bekam er auch sehr bald das Willkommenschreiben, womit für ihn der Wechsel vollzogen war. Völlig unerwartet bekam Herr B. einige Tage später einen Brief von switch, in dem er auf die vertragliche Mindestlaufzeit hingewiesen wurde und der Wechsel daher erst nach Ablauf dieser Frist vorgenommen werden könne. Herr B. wandte sich daher an die Schlichtungsstelle und ersuchte um Hilfe, um den Lieferantenwechsel möglichst schnell zu ermöglichen.

Auf Anfrage der Schlichtungsstelle, wieso die Kündigung von Herrn B. nicht akzeptiert wurde, führte die switch aus, dass es sich bei der Veränderung der Strompreise um eine Strompreisanpassung an die gestiegenen Strombeschaffungspreise handle. Da es sich dabei, wie auch in den Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Strom ausgeführt (Punkt 4 Abs. 2), um nicht von ihrem Willen abhängige Änderungen der für die Kalkulation relevanten Kosten handle, sei das Recht auf eine vorzeitige Vertragsauflösung aus dem Titel einer Strompreiserhöhung nicht gewährt worden.

Switch teilte zwar nicht die von der E-Control vorgebrachten Bedenken, wonach die Anwendung der so genannten Preisgleitklausel – wie sie in den Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Strom von switch verwendet wird – im konkreten Fall dem Konsumentenschutzgesetz (§ 6 Abs. 1 Z. 5 KSchG) widersprechend unzulässig ist. Gerade auch die von switch in den Allgemeinen Bedingungen für die Lieferung von Strom verwendete Bestimmung („bei nicht von ihrem Willen abhängigen Änderungen“) ist aus Sicht der Schlichtungsstelle umstritten. Obwohl switch die Bestimmung nicht für problematisch erachtet, hat sie sich bereit erklärt, Herrn B. vorzeitig aus dem bestehenden Vertragsverhältnis zu entlassen. Herr B. konnte somit zum nächstmöglichen Wechselstichtag den Lieferanten wechseln.

→ Tipp:

Lesen Sie unbedingt die Allgemeinen Bedingungen vor Abschluss des Energieliefervertrages genau durch. Sollte für Sie nicht klar sein, bei welchen Preiserhöhungen Sie den Vertrag kündigen können, fragen Sie vorher nochmals beim Lieferanten bzw. bei der E-Control nach.

→ Stadtwerke Klagenfurt AG

Bei den Stadtwerken Klagenfurt waren in diesem Berichtszeitraum drei Verfahren anhängig. Zwei Verfahren betrafen Probleme im Zusammenhang mit Lieferantenwechsel. In einem Fall konnten die Probleme betreffend der erteilten Vollmacht des neuen Lieferanten geklärt werden, und der Kunde wurde zum nächstmöglichen Termin gewechselt. Im anderen Verfahren lagen für einen Kunden Doppelmeldungen zweier Lieferanten vor. Auch hier wurde der Wechsel zu dem vom Kunden gewünschten Lieferanten durchgeführt.

Beim dritten Verfahren beschwerte sich ein Kunde über die seiner Meinung nach zu hohe Forderung bei der Schlussabrechnung. Da der Kunde auch mit Strom heizt, konnte der relativ hohe Stromverbrauch geklärt werden. Die offene Forderung kam durch eine Reduzierung der Höhe der Teilbetragszahlungen sowie durch nicht einbezahlte Vorschreibungen zustande. Als Lösung für den Fall wurde von den Stadtwerken Klagenfurt eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

Auch heuer war die Zusammenarbeit mit dem Ansprechpartner der Stadtwerke Klagenfurt sehr gut. Die Stellungnahmen waren ausführlich, und es wurde konkret auf die von der Schlichtungsstelle gestellten Fragen Bezug genommen.

→ TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG

Bei der TIWAG war in diesem Berichtszeitraum neben dem unten beschriebenen Verfahren lediglich ein weiteres anhängig, in dem es um die

Verrechnung des Netzzutrittsentgeltes sowie die Blindleistungsvorgabe ging. Die Kosten für den Netzzutritt konnten im Rahmen des Verfahrens geklärt werden. Bezüglich der Blindleistungsvorgabe wurde ein Missbrauchsverfahren eingeleitet, das bei Fertigstellung des Streitschlichtungsberichtes noch anhängig war.

Die Zusammenarbeit mit dem Ansprechpartner der TIWAG war sehr gut. Es wurden ausführliche Stellungnahmen übermittelt, in denen auf die einzelnen Beschwerdepunkte eingegangen wurde. Waren trotzdem noch Fragen offen, wurden diese umgehend per E-Mail beantwortet.

→ Beispiel 10: Verrechnung zum falschen Tarif

Frau L. bekam für das Jahr 2003 eine korrigierte Abrechnung mit einer Forderung in Höhe von knapp 890,- Euro. Offensichtlich wurden rund 12.000 kWh irrtümlich zum „Nacht NT“ anstatt zum „Nacht HT“ abgerechnet. Da allerdings bei der von Frau L. mit der TIWAG abgeschlossenen Ratenvereinbarung eine andere offene Forderung ausgewiesen wurde als sich aus den Unterlagen ergab, ersuchte Frau L. nochmals um Überprüfung durch die Schlichtungsstelle.

Wie die TIWAG in ihrer Stellungnahme ausführte, war es bei Frau L. in der Abrechnung 2003 zu einer Verwechslung der Zählerstände gekommen, wodurch die 12.000 kWh irrtümlich mit dem „Nacht NT“ abgerechnet wurden. Die unterschiedlichen Forderungen aus den übermittelten Unterlagen an die Schlichtungsstelle und aus der abgeschlossenen Ratenvereinbarung resultierten daher, dass Frau L. für Jänner 2005 unaufgefordert nochmals einen Teilbetrag einbezahlt hatte. Diese Zahlung wurde von der TIWAG dem Kundenkonto gutgeschrieben, wodurch sich die offene Forderung entsprechend verringert hat. Die TIWAG hat Frau L. den Sachverhalt nochmals ausführlichst erklärt und ihr über die offene Forderung eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

→ Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG/Oberösterreichische Ferngas AG

Der unerklärliche Mehrverbrauch war der Grund für eines der beiden Verfahren, das bei der Erdgas OÖ anhängig war. Es konnte zwar keine Erklärung für den Mehrverbrauch gefunden werden, allerdings gab es auch keine Hinweise darauf, dass die Energie nicht verbraucht wurde. Die Erdgas OÖ vermutete, dass eventuell in der Kundenanlage ein technischer Defekt vorliegt. Als Lösung wurde dem Kunden eine Zahlungsvereinbarung über die offene Forderung angeboten. Beim zweiten Verfahren ging es um die Klärung der Vertragsbindung bei der Erdgas OÖ im Zuge eines Lieferantenwechsels. Aufgrund der vorgelegten Unterlagen musste die Schlichtungsstelle dem Beschwerdeführer mitteilen, dass die Beeinspruchung des ursprünglich beabsichtigten Wechselstichtages zu Recht erfolgt ist. Der Wechsel wurde marktregelkonform zum nächstmöglichen Termin durchgeführt.

→ BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG/BEWAG Netz GmbH

Bei der BEWAG waren zwei Verfahren anhängig. In einem Fall beschwerte sich ein Kunde, dass ein Teil der von ihm gesammelten Bonuspunkte bei der Einlösung nicht berücksichtigt worden sei. Wie die BEWAG in einer sehr ausführlichen Stellungnahme mitteilte, wurden die Kunden in der Kundenzeitschrift über die geänderten Teilnahmebedingungen informiert. Außerdem wurden die Kunden auch auf den Jahresabrechnungen nochmals darauf hingewiesen, dass die unter den alten Bedingungen gesammelten Bonuspunkte nur bis zu einem gewissen Datum eingelöst werden könnten. Die Schlichtungsstelle musste dem Kunden daher mitteilen, dass die BEWAG ihren Informationspflichten in ausreichendem Ausmaß nachgekommen und dass ein Teil der Bonuspunkte daher verfallen ist. Beim zweiten Verfahren beschwerte sich ein Kunde wegen einer Nachverrechnung, die seiner Meinung nach durch einen defekten bzw. falsch angeschlossenen Zähler verursacht wurde. Zum Ende des Berichtszeitraums war dieses Verfahren noch anhängig, sodass über das Ergebnis noch nicht berichtet werden kann.

Die Zusammenarbeit mit der BEWAG war – wie auch schon im Berichtszeitraum des Vorjahres – sehr konstruktiv.

→ BEGAS Energievertrieb GmbH & CO KG/BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs-AG

Bei der BEGAS war, abgesehen von dem unten genauer ausgeführten Fall, lediglich noch ein weiteres Verfahren anhängig. In diesem Verfahren ging es um die Höhe des Rechnungsbetrages und den überhöhten Gasverbrauch.

→ Beispiel 11: Unterbrechung der Gasversorgung

Ganz entsetzt meldete sich Herr T. telefonisch an einem Freitag im April bei der Schlichtungsstelle, da er kein warmes Wasser mehr hatte und auch die Heizkörper kalt blieben. Außerdem verstand er nicht, wieso die BEGAS von ihm die Hinterlegung einer Kautions verlangte. Am Vortag war ein Mitarbeiter der BEGAS vor Ort und wollte sofort 900,- Euro in bar, andernfalls müsste er die Anlage vom Netz nehmen. Da die Summe von Herrn T. nicht sofort beglichen wurde, machte die BEGAS von ihrem Recht Gebrauch und nahm die Anlage nach entsprechenden Mahnungen vom Netz. Als erste Maßnahme sorgten die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle dafür, dass Herr T. ab Freitagmittag wieder mit Gas versorgt wurde. Alle weiteren Fragen wurden im Rahmen eines Streitschlichtungsverfahrens geklärt.

In diesem Verfahren stellte sich heraus, dass Herr T. schon über Jahre Probleme mit der BEGAS hatte und die Endabrechnung, bedingt durch einen Lieferantenwechsel, noch offen war. Außerdem hatte Herr T. seit seinem Wechsel zu einem anderem Gaslieferanten im

Februar 2005 keine einzige Vorschreibung für die Netzkosten beglichen. Dadurch, dass Herr T. mit zwei Anlagen zu einem anderen Lieferanten gewechselt war, war er der Meinung, dass mit den zwei Abbuchungen in unterschiedlicher Höhe auch die Netzkosten der BEGAS bezahlt würden. Aus diesem Grund machte er sich auch keine weiteren Gedanken über die Mahnschreiben der BEGAS.

Da sich der Beschwerdeführer sehr spät an die Schlichtungsstelle gewandt hatte, war es schwierig, eine Kulanzlösung zu erwirken. Es konnte zwar erreicht werden, dass Herrn T. möglichst schnell wieder Erdgas geliefert wurde, allerdings musste ihm mitgeteilt werden, dass die BEGAS rechtskonform gehandelt hatte. Trotz erfolgter Mahnungen wurden keine Zahlungen geleistet, wodurch die BEGAS berechtigt war, die Anlage vom Netz zu nehmen. Aus diesem Grund wurde aus Sicht der Schlichtungsstelle auch die Kautions zu Recht verlangt.

→ Tipp:

Nur die wenigsten Lieferanten bezahlen vorab für ihre Kunden die Netzrechnung und stellen die Kosten zusammen mit denen für die Energie danach dem Kunden in Rechnung. Beachten Sie daher auch nach einem Wechsel weiterhin die Mitteilungen (z.B. allfällige Mahnschreiben) bzw. Rechnungen Ihres Netzbetreibers.

Die Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnern der BEGAS funktionierte in allen Verfahren sehr gut. Die Stellungnahmen langten fristgerecht ein, und es wurde konkret auf die vorgebrachten Beschwerdepunkte eingegangen.

→ Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG/Linz Strom GmbH

Bei der Linz Strom war im Berichtszeitraum lediglich ein Verfahren anhängig. Dabei musste dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden, dass das Vorgehen der Linz Strom durch die Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz gedeckt ist. Ein Entgegenkommen der Linz Strom bzw. ein Lösungsvorschlag war daher in diesem Fall nicht notwendig.

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

Ebenfalls eine Beschwerde wurde gegen die Linz Gas eingebracht. Der Kunde wandte sich deshalb an die Schlichtungsstelle, weil er sich die hohe Nachzahlung nicht erklären konnte. Hinweise auf einen Zählerdefekt gab es im Verfahren keine. Die Preissteigerung konnte durch die Einführung des Zonenmodells der Linz Gas erklärt werden. Die Zusammenarbeit war sehr konstruktiv und die Vorgangsweise sehr lösungsorientiert.

→ E-Werk Ebner KG

Beim Stromlieferanten und Netzbetreiber E-Werk Ebner KG konnten die bei Erstellung des letztjährigen Berichtes noch anhängigen Verfahren betreffend Fragen im Zusammenhang mit der Höhe des bei Anschluss einer Anlage an das öffentliche Netz zu verrechnende Netzzutrittsentgelts geklärt werden. Die E-Werk Ebner KG hat sich im Rahmen des Verfahrens bereit erklärt, in den strittigen Fällen von der beabsichtigten Verrechnung der Netzanschlusskosten abzusehen. Diese Vorgehensweise entsprach nach Ansicht der Schlichtungsstelle den geltenden rechtlichen Vorgaben.

→ Sonstige

Jeweils ein Verfahren betraf die E-Werk Neudau Kottulinsky KG, die Hereschwerke Energie GmbH, die Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H., die Stadtwerke Fürstenfeld GmbH, die Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H., die Stadtwerke Bruck an der Mur, die Econgass GmbH, die Ökostrom AG, die Austria Ferngas Gesellschaft m.b.H. in Liqu. und die Steirische Gas-Wärme GmbH.

Zwei Verfahren betrafen Beschwerden gegen die Elektrizitätswerk Manfred Zedlacher OHG. Diese beiden Verfahren waren bei Ende des Berichtszeitraumes noch anhängig, sodass über das Ergebnis noch nicht berichtet werden kann.

Obwohl bei einigen dieser Unternehmen bis jetzt noch nie ein Streitschlichtungsverfahren anhängig war, funktionierte die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle sehr gut. Teilweise wurden, wie zum Beispiel durch die Steirische Gas/Wärme, sehr ausführliche Stellungnahmen übermittelt, sodass zu bemerken ist, dass auch diese Unternehmen die Kundenzufriedenheit sicherstellen wollen.



Inhaltliche
Schwerpunkte



Die Erfahrung zeigt, dass die wenigsten Beschwerden durch Fehler oder Verstöße der Unternehmen, sondern durch mangelnde Information der Konsumenten begründet sind. Den Kunden werden wichtige Informationen nicht oder mangelhaft übermittelt.

→ Intransparente Energierechnungen

Viele Konsumenten wenden sich an die Schlichtungsstelle, weil sie ihre Energierechnungen nicht verstehen können. Rechnungen sollen den Anforderungen der Transparenz, Vergleichbarkeit und Verständlichkeit Genüge tun. Dies ist gerade im Energiebereich leider selten der Fall. Durch die Vielzahl der in Rechnung zu stellenden Komponenten leidet oftmals die Lesbarkeit. Der Preis, der für die Energie zu bezahlen ist, ist oft nicht festzustellen. Dies hat zur Folge, dass Preissteigerungen für Konsumenten nicht zu ermitteln und die Angebote der verschiedenen Lieferanten nicht vergleichbar sind.

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.

Die E-Control hat gemeinsam mit der Bundesarbeiterkammer eine Musterrechnung erarbeitet, die einerseits den gesetzlichen Anforderungen nach Angabe der einzelnen Preiskomponenten entsprechen und andererseits die Lesbarkeit für Konsumenten gewährleisten soll. Die E-Control hat diese Musterrechnungen an die Unternehmen übermittelt und um Berücksichtigung ersucht.

→ Intransparente Verbrauchsermittlung

Verbrauchsermittlung für die Jahresabrechnung

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

Die einzig exakte Verbrauchsermittlung erfolgt mittels Zählerablesung durch den Netzbetreiber. Die Praxis der Verbrauchsermittlung wird jedoch bei den Unternehmen unterschiedlich gehandhabt. Viele Netzbetreiber führen keine jährliche 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 Internet bekannt zu geben. Wird dieser Aufforderung nicht nachgekommen, wird der Verbrauch vom Netzbetreiber geschätzt. Einige Unternehmen führen von vornherein eine rechnerische Ermittlung – das heißt eine Schätzung aufgrund des Verbrauchsverhaltens des Vorjahres – durch. Diese Art der Verbrauchsermittlung ist jedoch sehr fehleranfällig, insbesondere wenn sich das Verbrauchsverhalten im Laufe der Zeit wesentlich ändert.

So haben Konsumenten häufig hohe Nachzahlungen zu leisten, mit denen sie nicht rechnen konnten. Sie haben darauf vertraut, dass mit dem Bezahlen einer Jahresrechnung alle Forderungen beglichen sind. Das Verbrauchsverhalten konnte somit von den Konsumenten nicht rechtzeitig geändert werden und mögliche Energiesparmaßnahmen wurden erst viel später gesetzt.

Nachweislich bezogene Energie ist natürlich zu bezahlen, auch wenn sie erst nach dem Jahr, in dem sie tatsächlich verbraucht wurde, verrechnet

wird. Gemäß den allgemeinen Verjährungsbestimmungen können Energieunternehmen gelieferte Energie bis drei Jahre nach dem Entstehen der Forderung in Rechnung stellen (§ 1486 ABGB). Wenn die Rechnung später als drei Jahre nach dem Zeitpunkt, an dem erstmals eine Rechnung gelegt werden konnte, gelegt wird, gilt die Forderung als verjährt.

→ Beispiel 12:

Entscheidung Landesgericht für ZRS Graz

Die STEWEAG-STEAG GmbH und Frau S. haben einen Stromlieferungsvertrag abgeschlossen, welcher immer noch aufreht ist. In den Jahren 1996 bis 1999 hatte Frau S. trotz Aufforderung der STEWEAG die Zählerstände nicht bekannt gegeben, daher wurde ihr Energieverbrauch geschätzt.

Am 15.5.2000 gab Frau S. der STEWEAG einen Zählerstand bekannt, die Schätzungen der STEWEAG stellten sich dabei als zu niedrig heraus. Auf der Jahresrechnung 2000 forderte daher die STEWEAG die Rückstände ein. Im April 2003 konnte die STEWEAG den Zählerstand ablesen, wobei die Funktionsfähigkeit des Zählers festgestellt werden konnte. Frau S. anerkannte die Rückstände nicht, daher wurde sie von der STEWEAG im Juni 2003 auf 3.849,84 Euro geklagt.

Folgende Entscheidung wurde in diesem Fall vom Landesgericht Graz getroffen:

Dass die Schätzung der STEWEAG zu niedrig ausfiel, lag in diesem Fall im Wirkungsbereich der Kundin. Die Kundin hat nämlich ihre Pflichten, den Zählerstand mitzuteilen oder eine Ablesung zu ermöglichen, nicht erfüllt. Eine Obliegenheitsverletzung der STEWEAG liegt nicht vor, weil diese alles in ihrer Einflussosphäre Mögliche getan hat. Wenn das Energieunternehmen einen Kunden mit hinterlegter Karte auffordert, den Zählerstand bekannt zu geben und ihre Mitarbeiter

aus Gründen, die beim Kunden liegen, die Zählerstände im Haus nicht ablesen können, dann kann das Energieunternehmen die Zählerstände nur schätzen. Es muss den Kunden nicht per Einschreibebrief einen Termin bekannt geben, sondern die Aufforderung durch Karte und der Versuch einer Ablesung durch Mitarbeiter reichen aus.

Falls sich die Schätzung des Energieunternehmens als zu niedrig erweist, muss der Kunde nachzahlen. Eine Verjährung des Anspruchs würde nur vorliegen, wenn die Prüfung der Messeinrichtung eine Überschreitung der gesetzlichen Verkehrsfehlergrenze ergeben hätte oder Fehler bei der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt worden wären und die Berichtigung nicht innerhalb von drei Jahren erfolgt wäre. Wenn eine Schätzung korrigiert werden muss, dann liegt nach Ansicht des Gerichts kein Fehler bei der Ermittlung des Rechnungsbetrages vor.

→ Tipp:

Sie haben lt. Allgemeinen Verteilernetzbedingungen dem Netzbetreiber den Zugang zu der Messeinrichtung zu gewähren. Sollten der Zugang verweigert und auch keine Zählerstände von Ihnen bekannt gegeben werden, so ist der Netzbetreiber berechtigt, den Zählerstand rechnerisch zu ermitteln. Wir raten Ihnen daher, die Ablesung vom Netzbetreiber durchführen zu lassen oder den Zählerstand dem Netzbetreiber bekannt zu geben.

Die E-Control GmbH lehnt die Praxis der Selbstablesung aus Gründen 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 Unternehmen 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 waren, sollte eine Schätzung erst nach nochmaliger Aufforderung des Kunden zur Selbstablesung bzw. gescheitertem Ableseversuch des Netzbetreibers erfolgen.

Nicht zuletzt aufgrund der Erfahrungen der Schlichtungsstelle hat die Energie-Control Kommission daher in der mit 1.11.2003 in Kraft getretenen Systemnutzungstarife-Verordnung 2003⁴, 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

⁴ Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003, SNT-VO 2003)

Ablesung durch den Netzbetreiber enthalten, und eine rechnerische Ermittlung der Messwerte ist 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 sollten 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 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 werden 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, sofern der neue Lieferant günstigere Preise hat. Diese Differenz ist meist wesentlich geringer als die Kosten für eine Zählerablesung durch den Netzbetreiber zum Wechselstichtag, die von jeder Partei (Lieferant, Netzbetreiber, Kunde) gewünscht werden kann. Die Kosten der Zählerablesung sind jedoch von demjenigen zu bezahlen, der diese auch 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.

→ Intransparente Vertragsgestaltung

Die Öffnung des Energiemarktes hat es mit sich gebracht, dass der Konsument, auch wenn er von der Möglichkeit eines Lieferantenwechsels keinen Gebrauch gemacht hat, zwei Vertragspartner hat: Der Netznutzungsvertrag besteht mit dem örtlichen Netzbetreiber und der Energieliefervertrag mit einem Lieferanten seiner Wahl. Während beim Netznutzungsvertrag eine Wahlmöglichkeit weder hinsichtlich des Vertragspartners (Monopolist) noch des Inhalts (behördlich genehmigte Allgemeine Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz bzw. Verteilleitungen) oder des zu bezahlenden Entgelts (Netznutzungstarife sind behördlich verordnet) besteht, liegt der Inhalt des Energieliefervertrages in der Privatautonomie der Parteien und ist Verhandlungssache.

Viele Beschwerden resultieren aus einer problematischen Gestaltung der Energielieferverträge. Kunden ist oft nicht bewusst, dass ein „All-inclusive-Preis“ (d.h. ein Gesamtpreis für Energie, Netznutzung, Entgelt für Messleistung, Steuern und Abgaben) bei einer Netztarifenkung zu einer Energiepreiserhöhung führt. Ebenfalls problematisch sind Preisgleitklauseln in Energielieferverträgen, die dazu führen, dass Konsumenten über Energiepreiserhöhungen weder informiert werden noch ihnen die Möglichkeit zu kündigen eingeräumt wird. Diese Vorgehensweise ist vor dem Hintergrund des Konsumentenschutzgesetzes bedenklich.

Die Allgemeinen Bedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie oder Erdgas unterliegen nicht der Genehmigung durch die E-Control und werden nur im Einzelfall von den dafür zuständigen Konsumentenschutzeinrichtungen überprüft. Jedoch hat die Schlichtungsstelle bei bedenklichen Klauseln die zuständige Einrichtung (insbesondere das Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz) verständigt. Aus Anlass dieser Aktivitäten der Schlichtungsstelle kam es in weitere Folge zu

Abmahnungen und schließlich zu Unterlassungserklärungen von betroffenen Unternehmen. Zur Vermeidung von konsumentenschutzrechtlich bedenklichen Bestimmungen schlägt die E-Control eine gesetzlich vorgesehene Anzeigepflicht – ähnlich der Bestimmung im Telekommunikationsbereich – für Allgemeine Lieferbedingungen vor.

→ 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 „Marktregeln“ 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 liberalisierten 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 grundsätzlich auch ein Lieferant einen Vertrag kündigen kann. Die Allgemeinen Bedingungen der Lieferanten werden von diesen selbst erstellt und unter bestimmten Voraussetzungen von den Konsumentenschutzeinrichtungen überprüft. Die Regulierungsbehörden (E-Control GmbH und E-Control Kommission) haben keine gesetzliche Grundlage, die Lieferbedingungen zu genehmigen.

→ Intransparente Angebote, Werbung & Kundeninformation

Konsumenten wenden sich an die Schlichtungsstelle, weil sie wissen, dass sie bei dieser unabhängigen Stelle neutrale Aussagen bekommen. Der Wettbewerb um den Kunden wird hart geführt, und dies hat zur Folge, dass Angebote und Werbungen der Unternehmen stellenweise von Intransparenz⁵, dem Spiel mit der Angst⁶ und ungerechtfertigter Kritik an Mitbewerbern⁷ geprägt sind. Die Vertriebsmethode der Haustürgeschäfte war Anfangs bei neu am Markt auftretenden Lieferanten sehr beliebt und hat dazu geführt, dass die Unternehmen, die durch diese Vertriebsart Kunden verloren haben, diese zurückgewinnen wollten. Die Schlichtungsstelle unterstützt Konsumenten, die durch unklare Informationen, sei es durch die Werbung der „neuen Lieferanten“ oder durch Maßnahmen zur Kundenbindung der „alten Lieferanten“, verwirrt werden, und stellt ihnen Informationsmaterial zur Verfügung. Es ist festzustellen, dass – im Gegensatz zu anderen Wirtschaftsbereichen – die gegenseitige Kontrolle der Mitbewerber nicht funktioniert und Missstände daher nicht im Rahmen der Überprüfung nach dem Recht gegen den unlauteren Wettbewerb abgestellt werden. Im Interesse der Verbraucher und des lautereren Wettbewerbs wäre ein Antragsrecht der Regulierungsbehörde nach § 14 UWG⁸ sinnvoll und eine dahin gehende Gesetzesänderung zu überlegen.

Der Wettbewerb hat es mit sich gebracht, dass immer mehr Energieunternehmen professionelle Call-Center und Kundenberatungszentren betreiben. Die Erfahrung der Schlichtungsstelle zeigt, dass die Einrichtung eines Call-Centers leider kein Garant für eine offene Informationspolitik ist. Viele Kunden wenden sich an die Schlichtungsstelle, weil sie von ihrem Unter-

nehmen keine zufriedenstellende Information bekommen haben oder die oftmals technischen Erklärungen nicht nachvollziehen können. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens werden solche Kommunikationsmängel als Ursache der Beschwerden herausgearbeitet und aufgeklärt.

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 umfangreichem Informationsmaterial um ihre Kunden. 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 häufigstgestellten Fragen hat die E-Control GmbH ein Informationsblatt ausgearbeitet (siehe Seite 65). 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 und bieten Aufklärung. Sie raten Kunden, sich weder durch die Vertreter der einen noch die der anderen Seite zu einer Entscheidung drängen zu lassen.

⁵ So wurde zum Beispiel in einem Preismodell eines großen Lieferanten nicht der Preis pro kWh Energie angegeben, sondern ein Preis inklusive Teile des Netznutzungsentgelts und exklusiver unbestimmter Zuschläge und „sonstiger Gebühren“, sodass ein Preisvergleich auch für den Experten nicht möglich war.

⁶ z.B. wurden ehemalige Kunden davor gewarnt, dass die Versorgungssicherheit nach einem Lieferantenwechsel nicht gewährleistet ist.

⁷ Ehemalige Kunden wurden in einem Schreiben darüber informiert, dass der neue Lieferant die Preise anheben wird, obwohl zum damaligen Zeitpunkt keine Preiserhöhung in Aussicht war.

⁸ Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb – UWG (BGBl I 448/1984 idF 136/2001).

Haustürgeschäfte

Besonders 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 Zählpunktsbezeichnung), 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 Geschäftsräume geschlossen 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. Informationen zum richtigen Verhalten an der Haustüre stellt die Schlichtungsstelle in einem Info-Blatt zur Verfügung (siehe Seite 68).

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.

→ Schwierigkeiten bei der Bezahlung von Rechnungen

Neben der Intransparenz der Information, die den Kunden zur Verfügung steht, ist das größte Problem die steigende Anzahl derer, die Probleme mit der Bezahlung der Energierechnung haben.

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, wonach 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 die Sozialhilfe 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 anderen Netzbetreibern ein Inkassozähler montiert. Bei einem Inkassozähler kann erst Strom und Gas bezogen werden, wenn ein bestimmter Betrag vorher bezahlt wird. Dieser Betrag liegt über dem Marktpreis und den verordneten 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 (Kautions)

Mehrere Anrufer erkundigten sich nach der Rechtmäßigkeit einer vom jeweiligen Netzbetreiber eingehobenen Kautions. Nach den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz bei Strom bzw. den Verteilungen bei Gas sind Netzbetreiber berechtigt, eine Vorauszahlung zu verlangen, wenn nach den Umständen des Einzelfalles 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 im Verzug ist oder seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt. Die Sicherheitsleistung 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 Unternehmen 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 zehn 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 Energiepreissteigerungen 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 besteht die Möglichkeit, entsprechend den jeweiligen Allgemeinen Bedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie bzw. Erdgas, den Vertrag innerhalb der Mindestvertragsdauer zu kündigen und zu einem anderen Lieferanten zu wechseln. Es empfiehlt sich daher nach einem Preisvergleich mittels Tarifkalkulator, welcher unter www.e-control.at zu finden ist, 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.

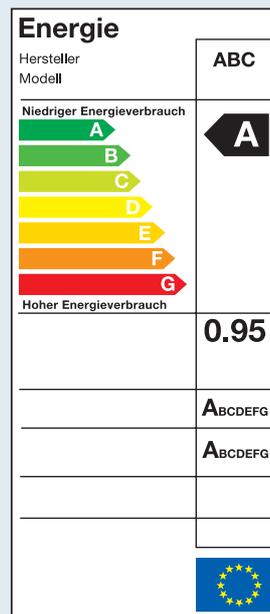
Ursachen für Verbrauchssteigerungen

Nicht nur Preiserhöhungen können zu einer Erhöhung der Energierechnung führen. Oft führen Änderungen in den Lebensgewohnheiten, wie Familienzuwachs, geänderte Arbeitszeiten, Arbeitslosigkeit oder Pension zu einem Anstieg des Energieverbrauchs. Auch die Anschaffung zusätzlicher 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 Seite 63, 64). Viele Energieunternehmen bieten ihren Kunden die Möglichkeit einer Energieberatung, um mögliche „Energiefresser“ zu entdecken und entsprechend reagieren zu können.

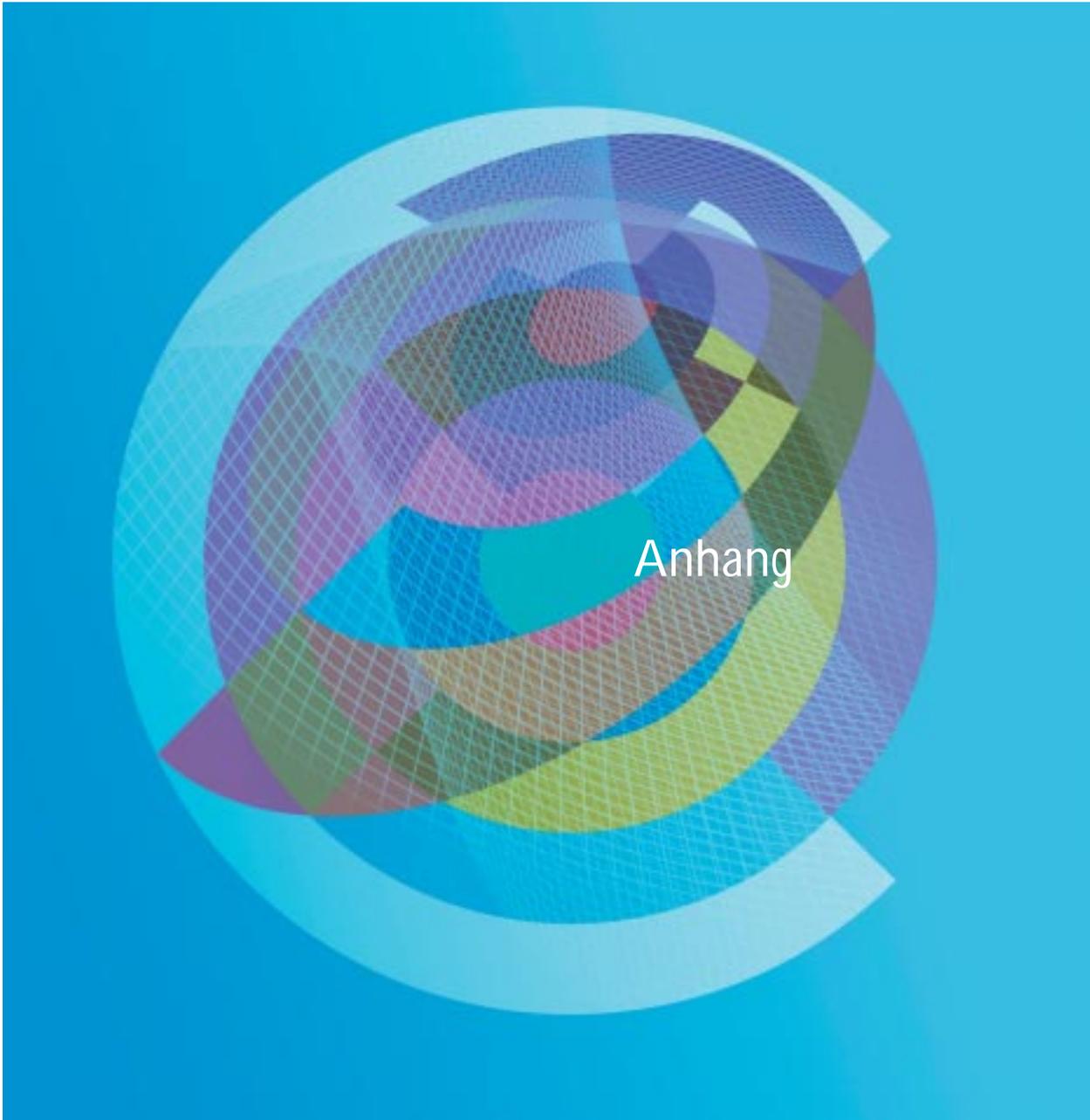
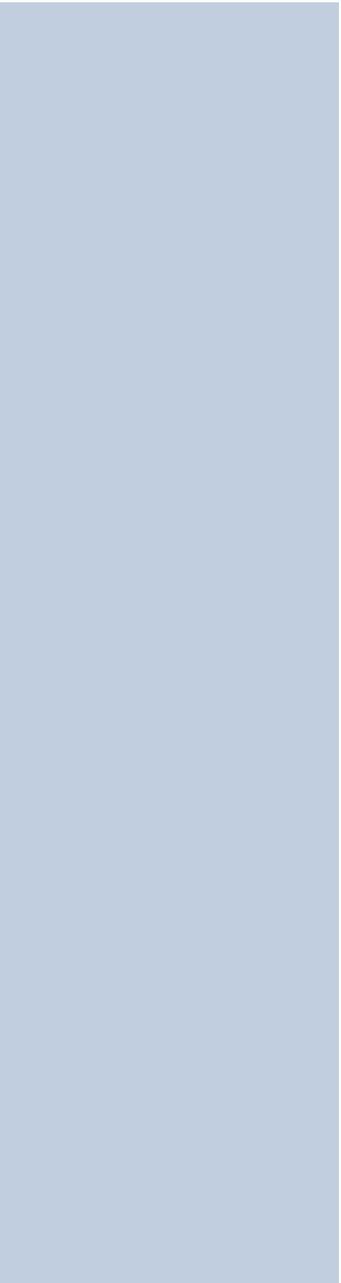
Energiesparen

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. Schließlich können sich bautechnische Änderungen wie Wärmedämmung oder die Erneuerung von Fenstern mittelfristig finanziell positiv auswirken.

→ Achten Sie bei der Anschaffung neuer Geräte auf die Energieeffizienz! Abb. 11



Quelle: energieEtikette der EU



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.

Tariftreitigkeiten

§ 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. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeitskammer seitens der Energie-Control GmbH verpflichtend mit einzubinden. Die Bundesarbeitskammer 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 beeinspruchten 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.



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
+43-1-247 24-900 oder

per E-Mail: 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 als Download zur Verfügung stehen. Für nähere Informationen stehen Ihnen aber auch jederzeit die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer +43-1-247 24-444 zur Verfügung.



„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 Netzbewerber, 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 Bundesarbeiterkammer 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.“



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 m²



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.

Sie wollen wissen, wer der für Sie günstigste Energielieferant ist und die attraktivsten Zusatzleistungen hat?

Der Tarifkalkulator auf unserer Homepage www.e-control.at bietet Ihnen einen individuellen Preisvergleich. Der Tarifkalkulator berechnet das optimale Strom- und Gasangebot. Dabei ist es egal, ob Sie sich für einen Haushaltstarif oder einen Gewerbetarif interessieren. Sie müssen ihm dafür nur einige Informationen (PLZ und Jahresenergieverbrauch) liefern. Weiters finden Sie auf unserer Homepage wichtige Infos sowie Links zu allen Netzbetreibern und Lieferanten des Strom- und Gasmarktes, ebenso wie Angaben über die Herkunft des Stroms (Öko- oder Atomstromanteil). Für alle jene, die keinen Internetzugang haben, bietet die E-Control eine telefonische Beratungsstelle: 0 810 10 25 54 aus ganz Österreich zum Ortstarif. Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr. Wir beantworten gerne Ihre Fragen rund um die Stromrechnung, informieren Sie über die Vorgangsweise bei einem Lieferantenwechsel und berechnen Ihnen auf Wunsch Ihren individuellen Energiepreis.



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:

Energie-Hotline 0 810 10 25 54 oder an die Schlichtungsstelle, Tel.: +43-1-247 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) Netzzutrittsentgelt: 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 Netzzutrittsentgelt?

Das Netzzutrittsentgelt 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 Netzzutrittsentgelt 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 diese 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 Netzzutrittsentgelt gelten sinngemäß die gleichen Bestimmungen wie beim Strom.

Netzbereitstellungsentgelt Strom, nach SNT-VO 2003⁹

Netzbereich NE 7 € pro Kilowatt	Burgenland	Wien	Niederösterreich	Oberösterreich	Linz	Salzburg
	238,00	235,47	210,65	208,00	226,63	293,63

Netzbereich NE 7 € pro Kilowatt	Steiermark & Graz	Tirol	Innsbruck	Kärnten	Klagenfurt	Vorarlberg
	0,00	192,64	176,42	239,15	265,33	166,74

⁹ Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003, SNT-VO 2003)



Überprüfung der Einsparungsmöglichkeiten mit dem Tarifikalkulator der E-Control – Vertragsrücktritt möglich

Die Stromkeiler wurden in vielen Fällen als unseriös, häufig sogar als Betrüger dargestellt. Die Energie-Control GmbH möchte die Konsumenten dahingehend informieren, dass diese Vertriebsmöglichkeit an der Haustüre sehr wohl in einem Großteil der Fälle absolut seriös durchgeführt und in vielen anderen Bereichen seit Jahren sehr erfolgreich zum Einsatz kommt. Leider gibt es aber auch hier, wie überall, schwarze Schafe, aber nicht alle Stromkeiler sind unseriös und schon gar keine Betrüger. Die E-Control gibt deshalb Tipps für die Konsumenten, wie man sich an der Haustüre am besten verhält.

Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser

Bevor man an der Haustüre einen Vertrag abschließt, sollte man auf jeden Fall einige Tipps beachten. Prinzipiell bietet die Vertriebsmöglichkeit an der Haustür den großen Vorteil, dass Sie zu Hause alle Unterlagen zum Nachschlagen zur Verfügung haben. Wenn es an Ihrer Haustüre klingelt und sich jemand als Mitarbeiter eines Energieversorgungsunternehmens vorstellt, lassen Sie sich immer den Ausweis zeigen. Ein Vertrag sollte nie voreilig an der Haustüre

unterschrieben werden, sondern immer erst nach ausreichender Bedenkzeit. Es empfiehlt sich, zur Beratung die letzte Jahresabrechnung heranzuziehen. Wenn Ihnen Einsparungen versprochen werden, fragen Sie immer nach, ob sich diese nur auf den Energiepreis beziehen und wie sich Ihre Gesamtrechnung verändern wird. Vergessen Sie nicht, dass Sie dank der Strom- und Gasliberalisierung den Energielieferanten jetzt frei wählen können, nicht aber den Netzbetreiber. Die Netze sind nach wie vor Monopol. Prüfen Sie anhand des Tarifikalkulators der E-Control unter www.e-control.at nach, ob die Ihnen versprochenen Einsparungsmöglichkeiten richtig sind, oder wenden Sie sich an die Energie-Hotline der E-Control unter 0 810 10 25 54 (zum Ortstarif).

Vertragsrücktritt ist möglich

Auch wenn jemand einen Vertrag voreilig unterschrieben hat, diesen dann aber doch nicht erfüllen möchte, besteht die Möglichkeit, innerhalb einer Woche schriftlich einen Rücktritt von diesem Vertrag zu erklären.

Wenn in diesem Zusammenhang Probleme auftreten, können Sie sich an die Schlichtungsstelle der E-Control (schlichtungsstelle@e-control.at, Tel.: +43-1-247 24-444) wenden.



	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH Katils Werkstraße 2 6714 Nüziders +43 5552 68 65 70 +43 5552 63 01 40	x	x	Elektrizitätswerk August Lechner KG Rossberg 55 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 65 26	x	x	Elektrizitätswerk Gries am Brenner Gries 73 6156 Gries am Brenner +43 5287 237-11	x	x
Alpen Adria Energie AG Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 221 www.aae-energy.com	x	x	Elektrizitätswerk Bad Hofgastein Ges.m.b.H. Haitzingalle 4 5630 Bad Hofgastein +43 6432 63 67	x	x	Elektrizitätswerk Gröbming KG Hauptstraße 434 8962 Gröbming +43 3685 223 43-13 www.evu-groebling.at	x	x
Anton-Kittel-Mühle Plaika GmbH Plaika 6 3253 Erlauf +43 2757 65 15 www.kittelmuehle.at	x	x	Elektrizitätswerk Clam Sperken 1 4352 Klam +43 7269 72 17	x	x	Elektrizitätswerk Kropfitsch GmbH Keutschacher Straße 54 9073 Viktring +43 463 28 13 55	x	x
Bad Gleichenberger Energie GmbH Grazer Straße 144 8344 Bad Gleichenberg +43 3159 22 44-0	x	x	Elektrizitätswerk der Gemeinde Schattwald Schattwald 4 6677 Schattwald +43 5675 66 13 www.ew-schattwald.at	x	x	Elektrizitätswerk Ludwig Polsterer Mühlstraße 3-4 2431 Enzersdorf/Fischa +43 2230 85 05-0	x	x
BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-0 www.bewag.at	x		Elektrizitätswerk der Stadtgemeinde Kindberg Rot-Kreuz-Platz 5 8650 Kindberg +43 3865 23 18-10	x	x	Elektrizitätswerk Mariahof GmbH Forst 217 8812 Mariahof +43 3584 23 00	x	x
BEWAG Netz GmbH Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-0 www.bewag.at	x		Elektrizitätswerk des Benedikterstiftes Admont Hauptstraße 167 8911 Admont +43 3613 23 12-402 www.stiftadmont.at	x	x	Elektrizitätswerk Mathe Alois Salnau 29 4161 Ulrichsberg +43 7288 22 05	x	x
Cosgrove & Wolf Gesellschaft m.b.H. Haldengasse 9 6850 Dornbirn +43 5583 21 37	x	x	Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG Werkstraße 3 8072 Fernitz +43 3135 525 54-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	Elektrizitätswerk Prantl Ges.m.b.H. & Co. KG Kirchgasse 3 6200 Jenbach +43 5244 622 03	x	x
Ebner Strom GmbH Klammleiten 1 4280 Königswiesen +43 7955 70 17-0	x	x	Elektrizitätswerk Gleinstätten Kleinszig Ges.m.b.H. Gleinstätten 5 8443 Gleinstätten +43 3457 40 11 www.kleinszig.at	x	x	Elektrizitätswerk Sölden reg. Gen. m.b.H. Schmiedhof 525 6450 Sölden +43 5254 26 90	x	x
EDN – Energieversorgung und Dienstleistung Hauptplatz 9 8692 Neuberg an der Mürz +43 3857 82 13-53	x	x	Elektrizitätswerk Gösting V. Franz GmbH & Co KG Viktor-Franz-Straße 13-23 8051 Graz-Gösting +43 316 60 77-0 www.ewg.at	x	x	Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH Südtiroler Platz 7 8490 Bad Radkersburg +43 3476 21 26	x	x
Elektrizitätsgenossenschaft Laintal reg. Gen.m.b.H Laintal 75 8793 Hafning +43 3847 48 40	x	x		x	x	Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH & Co KG Aussen 106 2880 Kirchberg/Wechsel +43 2641 22 20	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Elektrizitätswerk Reutte Ges.m.b.H. Großfeldstraße 10–14 6600 Reutte +43 5672 607-0	x	x	Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG Böhmerwaldstraße 3 4021 Linz + 43 732 90 00-0 www.energieag.at	x		EVU der Marktgemeinde Eibiswald Eibiswald 17 8552 Eibiswald +43 3466 422 18-15	x	x
Elektrizitätswerk Winkler Högweg 18 6133 Weerberg +43 5224 685 93	x	x	Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 11 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at	x		EVU der Marktgemeinde Niklasdorf Hauptplatz 1 8712 Niklasdorf +43 3842 813 11-78	x	x
Elektrizitätswerke Frastanz GmbH Hauptmann-Frick-Straße 3 6820 Frastanz +43 5522 517 22 www.ewerke.at	x	x	Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz +43 316 80 57-0 www.energiegraz.at	x	x	EVU der Stadtgemeinde Mureck Hauptplatz 29 8480 Mureck +43 3472 20 31	x	x
Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H. Außerberg 43 6133 Weerberg +43 5224 675 32	x	x	Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieried.at	x	x	EVU Eicher Takern I/11 8321 St. Margarethen/Raab +43 3112 20 45	x	x
Elektro-Güssing Ges.m.b.H. Schloßgasse 6 7540 Güssing +43 3322 423 21-11 www.e-guessing.at	x		Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H. Walserstraße 59 6991 Riezlern +43 5517 52 04-0	x	x	EWA Energie- und Wirtschafts- betriebe der Gemeinde St.Anton am Arlberg GmbH Arlberghaus 67 6580 St. Anton am Arlberg +43 5446 23 58-0	x	x
Elektrowerk Assling reg. Gen.m.b.H. Oberthal 27 9911 Assling +43 4855 82 11-0 www.ewa.at	x	x	Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH Gniebing 52a 8330 Feldbach +43 3152 25 54-15 www.e-lugitsch.at	x	x	E-Werk Brandstatt Erlafstraße 26 3270 Scheibbs +43 7482 421 83-0 +43 5372 635 01	x	x
Elektrowerk Max Hechenblaikner Nr. 91 9951 Ainet +43 4853 52 11	x	x	EVN AG EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at	x	x	E-Werk Braunstein Retteneegg 101 8674 Retteneegg +43 3173 82 09	x	x
Elektrowerk Schöder Walther Zedlacher KG Mariahof 49 8812 Mariahof +43 3584 22 02	x	x	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at	x		E-Werk der Gemeinde Mürzsteg Mürzsteg 9 8693 Mürzsteg +43 3859 30 30-11	x	x
Elektrowerkgenossenschaft Hopfgarten i. D. reg.Gen.m.b.H. Dorf 82 9961 Hopfgarten im Defreggen +43 4872 53 74	x	x	EVN Naturkraft Erzeugungs- und Verteilungs- GmbH & Co KG EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0	x	x	E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg Kirchengasse 16 8800 Unzmarkt +43 3853 24 60	x	x
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH Böhmerwaldstraße 3 4021 Linz +43 732 90 00-0 www.energieag.at	x			x	x	E-Werk Ebner KG Neudorf an der Mur 34 8424 Neudorf an der Mur/Gabersdorf +43 3452 821 54	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk Neudau Kottulinsky KG Neudau 7 8292 Neudau +43 3383 20 30	x	x	Feistritzwerke – Steweg 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 Ranklleiten Dürndorf 58 4643 Pettenbach +43 7586 88 19 www.ranklleiten.at	x	x	Gemeindewerke Telfs Ges.m.b.H. Eduard-Wallnöfer-Platz 3/III 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 Redlmühle B. Drack Redlmühle 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 +43 463 525-0 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. Annastr. 9 6706 Bludenz-Buers +43 5552 60 16 12 www.getzner.at	x	x	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525-0 www.kelag.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. Mannersdorferstraße 12 2434 Götzensdorf/Leitha +43 2169 22 66	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 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 Hopfgarten Ges.m.b.H. Kühle Luft 2 6361 Hopfgarten/Brixen +43 5335 25 00	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	Kommunalbetriebe Rinn GmbH Dorfstraße 6 6074 Rinn +43 5223 788 77-14	x	x
E-Werk Wüster KG Unterauer Straße 53–55 3370 Ybbs an der Donau +43 7412 525 02-0	x	x	Innsbrucker Kommunalbetriebe AG Salurner Straße 11 6020 Innsbruck +43 512 502-0 www.ikb.at	x	x	Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H. Staig 32 4690 Schwanenstadt +43 7673 69 96-0 www.kwg.at	x	x
E-Werksgemeinschaft Dietrichschlag Dietrichschlag 12 4161 Ulrichsberg +43 7288 72 00	x	x	Johann Dandler GmbH & Co KG Walchau 29 6391 Fieberbrunn +43 5354 562 23	x	x	Kraftwerk Haim KG Peter-Rosegger-Straße 1 6112 Wattens +43 5224 545 18-51	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Kupelwiesersche Forstverwaltung Seehof 1 3293 Lunz/See +43 7486 83 00	x	x	Murauer Stadtwerke GmbH Bahnhofviertel 27 8850 Murau +43 3532 23 10	x	x	Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H. Wiener Straße 19 8630 Mariazell +43 3882 25 46-0	x	x
Licht- und Kraftstromvertrieb der Gemeinde Opponitz Hauslehen 21 3342 Opponitz +43 7444 72 80	x	x	MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 818 004 www.myelectric.at			Städtische Betriebe Rottenmann GmbH Hauptstraße 56 8786 Rottenmann +43 3614 24 11-21	x	x
Licht- und Kraftvertrieb der Gemeinde Hollenstein an der Ybbs Walchenbauer 2 3343 Hollenstein/Ybbs +43 7445 218 0	x	x	oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel Mariahilfer Straße 89 1060 Wien +43 1 961 05 61-0 www.oekostrom.at	x		Stadtwerke Amstetten Stadtwerkestraße 2 3300 Amstetten +43 7472 609-0	x	x
Lichtgenossenschaft Neukirchen reg. Gen. m. b. H. Kreuzschießstraße 217 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 62 93	x	x	P.K. Energieversorgungs-GmbH Ragnitz 5 8413 St. Georgen +43 3183 82 01-0		x	Stadtwerke Feldkirch Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch +43 522 34 21-0 www.stadtwerke-feldkirch.at	x	x
Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an d.Ybbs Göstling 41 3345 Göstling/Ybbs +43 7484 50 20-0 www.goestling.com	x	x	Pengg Johann Holding Gesellschaft m.b.H. 8621 Thörl 35 +43 3861 50 90-20	x	x	Stadtwerke Fürstenfeld GmbH Bahnhofstraße 9–11 8280 Fürstenfeld +43 3382 523 05-0	x	x
Linz Strom GmbH Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x		Pölsler Friedrich Säge- und Elektrizitätswerk Au Nr. 36 8783 Gaishorn/See +43 3617 23 20	x	x	Stadtwerke Hall in Tirol Ges.m.b.H. Augasse 6 6060 Hall/Tirol +43 5223 58 55 www.stadtwerke-hall.at	x	x
Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x		PW Stromversorgungs-gesellschaft m.b.H Südtiroler Platz 3 8160 Weiz +43 3172 55 55-0 www.pww.at	x	x	Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs-Ges.m.b.H. Am Ökopark 9 8230 Hartberg +43 3332 622 50-22 www.stadtwerke-hartberg.at	x	x
Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU Stein an der Enns 74 8961 Stein an der Enns +43 3685 222 62	x	x	Reverterasches Elektrizitätswerk Schloß 1 4184 Helfenberg +43 7216 62 02	x	x	Stadtwerke Imst Pfarrgasse 3 6460 Imst +43 5412 633 24-76 www.stwimst.at	x	x
Marktgemeinde Neumarkt Versorgungsbetriebsges.m.b.H Freimoosstraße 24 8820 Neumarkt +43 3584 22 55	x	x	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 www.salzburg-ag.at	x	x	Stadtwerke Judenburg AG Burggasse 15 8750 Judenburg +43 3572 831 46-0 www.stadtwerke.co.at	x	x
Montafonerbahn AG Batloggstraße 20–22 6780 Schruns +43 5556 90 00 www.montafonerbahn.at	x	x	Schwarz, Wagendorffer & Co. Elektrizitätswerk GmbH Pratergasse 138 8990 Bad Aussee +43 3622 520 40-12 www.ewerk.at	x	x	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Stadtwerke Kitzbühel Jochbergstraße 36 6370 Kitzbühel +43 5356 656 51-0 www.kitz.net	x	x	Stadtwerke Voitsberg Hauptplatz 35 8570 Voitsberg +43 3142 221 72	x	x	Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien +43 1 605 15-3860 www.wasserkraft.at		
Stadtwerke Klagenfurt AG St.-Veiter-Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 52 11 01 www.stw.at	x	x	Stadtwerke Wörgl Ges.m.b.H. Zauberwinkelweg 2a 6300 Wörgl +43 5332 725 66-75 www.stadtwerke.woergl.at	x	x	Verbund – Austrian Power Grid AG Am Hof 6a 1010 Wien +43 1 531 13-0 www.verbund.at		x
Stadtwerke Köflach Stadtwergasse 2 8580 Köflach +43 3144 34 70	x	x	Stadtwerke Bruck an der Mur Stadtwerkstraße 9 8600 Bruck/Mur +43 3862 515 81-0 www.stadtwerke-bruck.at	x	x	Verbund – Austrian Power Trading GmbH Am Hof 6a 1010 Wien +43 1 531 13-0 www.verbund.at		x
Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H Fischergries 2 6330 Kufstein +43 5372 69 30 www.stw.kufstein.at	x	x	STEWEAG-STEAG GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 316 90 00-0 www.steweag-steg.com	x	x	Vorarlberger Kraftwerke AG Weidachstraße 6 6900 Bregenz +43 5574 601-0 www.vkw.at		x
Stadtwerke Leoben – Stromversorgung Kerpelystraße 21 8700 Leoben +43 3842 230 24-18	x	x	switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H. Mandlgasse 3 5026 Salzburg 0 800 888 666 www.switch.at		x	Wels Strom GmbH Stelzhamerstraße 27 4600 Wels +43 7242 493-0 www.welsstrom.at	x	x
Stadtwerke Mürzzuschlag Ges.m.b.H. Mariazeller Straße 45c 8680 Mürzzuschlag +43 3852 20 25 www.stadtwerkemuerzzuschlag.at	x	x	The Langau Trust, p.A. Forstverwaltung Langau Maierhöfen 1 3294 Langau/Gaming +43 7480 52 01	x	x	WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 4–6 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at		x
Stadtwerke Schwaz GmbH Swarovskystraße 8 6130 Schwaz +43 5242 69 70-510 www.stadtwerkeschwaz.at	x	x	TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG Eduard-Wallnöfer-Platz 2 6010 Innsbruck +43 512 506-0 www.tiwag.at	x	x	WIEN ENERGIE Stromnetz GmbH Mariannengasse 4–6 1095 Wien +43 1 40 04-30070 www.wienenergie-stromnetz.at		x
Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H. Luchinettigasse 9 8793 Trofaiach +43 3847 26 00-140	x	x	Überland Strom GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 3339 244 60-0 www.ueberland.at	x	x	Wilfried Klaus Ges.m.b.H. Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 221	x	x



	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt +43 2682 709-0 www.begas.at	x		EVA – Erdgasversorgung Außerfern GmbH Großfeldstraße 10 6600 Reutte +43 5672 607-0 www.ewr.at	x	x	Oberösterreichische Ferngas AG Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.ooeferngas.at		x
BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt +43 2682 709-0 www.begas.at		x	EVN AG EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-12480 www.evn.at	x		Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.erdgasooe.at		x
EconGas GmbH Ares Tower, Donau-City-Straße 11 1220 Wien +43 1 404 40-23200 www.econgas.com		x	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN-Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at		x	OMV Erdgas GmbH Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien +43 1 275 00 www.omv.com		x
Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg Austria GmbH Eschenbachgasse 11/8 1010 Wien +43 1 585 09 09-0 www.egl.at		x	KELAG – Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525-0 www.kelag.at		x	Rohöl-Aufsuchungs AG Schwarzenbergplatz 16 1015 Wien +43 1 501 16-0 www.rohoel.at		x
Elektrizitätswerk Wels AG Stelzhamerstraße 27 4602 Wels +43 7242 493-0 www.eww.at	x	x	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525-0 www.kelag.at		x	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 www.salzburg-ag.at	x	x
Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 1 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at		x	Linz Gas/Wärme GmbH für Erdgas- und Wärmeversorgung Wiener Straße 151 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x		Stadtwerke Bregenz GesmbH Reutegasse 33 6900 Bregenz +43 5574 741 00 www.stadtwerke-bregenz.at	x	x
Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz +43 316 80 57-0 www.energie-graz.at	x	x	Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG Wiener Straße 151 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at		x	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x
Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieryed.at	x	x	MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 818 004 www.myelectric.at		x	Stadtwerke Klagenfurt AG St.-Veiter-Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 521-101 www.stw.at	x	x

Stadtwerke Leoben
 Seegrabenstraße 41
 8700 Leoben
 +43 3842 469 51
 www.stadtwerke.leoben.at

Stadtwerke Steyr
 Ennser Straße 10
 4403 Steyr
 +43 7252 899 0
 www.steyr.at/stadtwerke

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

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

Netzbetreiber
 Versorger

x	x
x	x
x	
	x

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

**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

Netzbetreiber
 Versorger

x	
x	x
	x
x	x

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

**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
	x

Herr
Max Mustermann
Mustergasse 4
1111 Musterstadt

Kundennummer: [0123456789]
Rechnungsnummer: [987654]
Rechnungsauskunft: [0 800 000 000]

Musterstadt am [15.02.2005]

Jahresabrechnung für den Stromverbrauch und die Netzdienstleistung

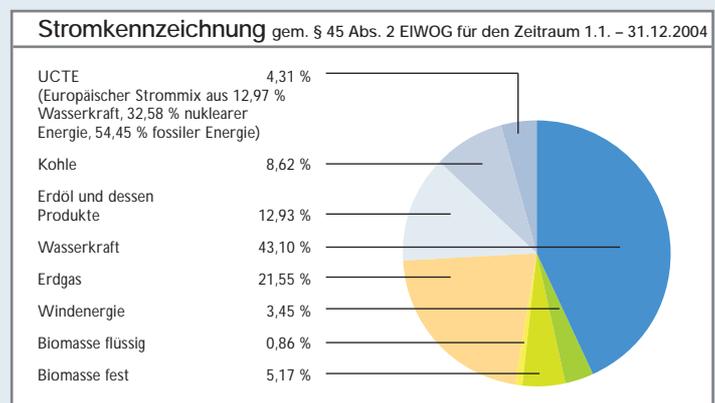
Abrechnungszeitraum:	[01.01.2004] bis [31.12.2004]
Gesamtstromverbrauch:	[3600 kWh]
gesamte Verrechnungsleistung:	[pauschaliert]
Netzebene / Netzbereitstellungsleistung:	[NE 7 / 4 kW]
Zählpunkt(e):	[AT.000000.00000.000000001000098765432]
Tarifmodell:	[Mustertarif]
Bilanzgruppe:	[Musterbilanzgruppe]

Übersicht	Netto	USt.	Brutto
Energiepreis	123,95	24,79	148,74
Systemnutzungsentgelt für die Netzdienstleistung	204,80	40,96	245,76
gesetzliche Abgaben, Zuschläge, Beiträge	85,35	17,07	102,42
Gesamtpreis	414,10	82,82	496,92
verrechnete Teilbeträge (6 x 70 €)	-350,00	-70,00	-420,00
Abrechnungsdifferenz	64,10	12,82	76,92
zuzüglich 1. Teilbetrag – neu	69,00	13,80	82,80
Rechnungsendbetrag	133,10	26,62	159,72

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch [5] mal eingehoben. Bitte überweisen Sie diesen Betrag bis spätestens [15.03.2005] mit dem beigefügten Zahlschein/Der Teilbetrag wird jeweils zum [8.] des Monats von Ihrem Konto [Kto.Nr.] bei der [Bank, Blz.] abgebucht.

Die Netzdienstleistung wird von der Strom Muster AG erbracht. Die nächste Zählerablesung erfolgt im DEZEMBER. Sie werden ersucht, zum angekündigten Ablesetermin den Zutritt zu den Messgeräten zu ermöglichen. Bei Nichtdurchführbarkeit der Ablesung kann eine Schätzung aufgrund der Verbrauchswerte Ihrer Vorjahresabrechnung erfolgen.

Vergleichswerte		
2002	3400 kWh	350 Tage
2003	3600 kWh	365 Tage
Differenz gegenüber dem Vorjahr	+200 kWh	+15 Tage



Zusatzinformationen

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

Seite 1 von 3

Strom Muster Vertrieb GmbH & Co KG
1111 Musterstadt, Musterplatz 10, PF 00
Tel.: +43 1 00000 Dw. 10
Fax.: +43 1 00000 Dw. 20

Bank Kto: 000 00 000
BLZ: 10000
E-Mail: rechnung@strommuster.at
<http://www.strommuster.at>

FN: 000000
Gerichtsstand: Musterstadt
DVR: 000000
UID, ATU: 000000
Bilanzgruppe: Muster

Jahresabrechnung für den Stromverbrauch und die Netzdienstleistung

Zählernummer/Zählpunkt	Verrechnungsleistung	Gesamtverbrauch	Datum	Zählerstand	*)		
3438/AT.000000.000000.000000010000098765432	pauschaliert, NE 7	3600 kWh	01.01.04 31.12.04	5500 9100	G N		
Bezeichnung	Datum		Verbrauchspreis		Gesamtpreis		
	von	bis	Monate	€/Monat		kWh	Cent/kWh
Energiepreis (Tarifmodell bzw. -name)							
Grundpreis und Verbrauchspreis	01.01.04	31.12.04	12	0,33	3600	3,3607	124,95
Bonus für Bankeinzug							-1,00
Summe							123,95
Entgelt für die Netzdienstleistung (Netzbereich Musterstadt, nicht gemessene Leistung)							
Netznutzungsentgelt (Netzebene 7) ⁽¹⁾	01.01.04	30.09.04	10	0,52	3000	4,6200	143,80
Netzverlustentgelt (Netzebene 7) ⁽²⁾	01.01.04	31.12.04	2	0,486	600	4,3243	26,92
Entgelt für Messleistungen (Drehstromzähler) ⁽³⁾	01.01.04	31.12.04	12	2,18	3600	0,2200	7,92
Summe							26,16
Gesetzliche Abgaben, Zuschläge, Beiträge							
Elektrizitätsabgabe ⁽⁴⁾	01.01.04	31.12.04			3600	1,5000	54,00
Beitrag für Stranded Costs ⁽⁵⁾	01.01.04	31.12.04			3600	0,0518	1,86
Förderbeitrag für erneuerbare Energie ⁽⁶⁾	01.01.04	31.12.04			3600	0,1390	5,00
KWK-Zuschlag ⁽⁷⁾	01.01.04	31.12.04			3600	0,1500	5,40
Gebrauchsabgabe ⁽⁸⁾	01.01.04	31.12.04			3600	0,5300	19,08
Summe							85,35
Gesamtpreis netto							414,10
Umsatzsteuer 20 %							82,83
Gesamtpreis brutto							496,92

*) G = Zählerstand geschätzt durch Netzbetreiber, K = Zählerablesung durch Kunden, N = Zählerablesung durch Netzbetreiber (Bei G und K kann es zu einer Nachverrechnung kommen!)
 **) P = pauschaliertes unterjähriges Verbrauch

Strom Muster Vertrieb GmbH & Co KG
 1111 Musterstadt, Musterplatz 10, PF 00
 Tel.: +43 1 00000 Dw. 10
 Fax.: +43 1 00000 Dw. 20

Bank Kto: 000 00 000
 BLZ: 10000
 E-Mail: rechnung@strommuster.at
<http://www.strommuster.at>

FN: 000000
 Gerichtsstand: Musterstadt
 DVR: 000000
 UID, ATU: 000000
 Bilanzgruppe: Muster

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.

Herr
 Max Mustermann
 Musterkundengasse 4
 1111 Musterkundenstadt

Kundennummer: [0123456789]
 Rechnungsnummer: [987654]
 Rechnungsauskunft: [0800 000 000]

Musterstadt am [01.03.2005]

Jahresabrechnung Gas für Energie und die Netzdienstleistung

Abrechnungszeitraum (Anzahl der Kalendertage): [01.01.2004] bis [31.12.2004] (366 d)
 Gesamtgasverbrauch: [15000 kWh]
 Zählpunkt(e): [AT.000000.00000.000000001000098765432]
 Tarifmodell: [Mustertarif]
 Bilanzgruppe: [Musterbilanzgruppe]

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

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch [5] mal eingehoben. Bitte überweisen Sie diesen Betrag bis spätestens [Fälligkeitsdatum] mit dem beigefügten Zahlschein / Dieser Betrag wird in den nächsten Tagen von Ihrem Konto [Kontonummer] bei der [Bank, Blz.] abgebucht.

Die nächste Zählerablesung erfolgt im [Monat]. Sie werden ersucht, zum angekündigten Ablesetermin den Zutritt zu den Messgeräten zu ermöglichen. Bei Nichtdurchführbarkeit der Ablesung kann eine Schätzung aufgrund der Verbrauchswerte Ihrer Vorjahresabrechnung 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

Jahresabrechnung Gas für Energie und Netzdienstleistung im Detail

Zählernummer ⁽⁹⁾ Zählertyp	Gesamtverbrauch in m ³	Gesamtverbrauch Vorperiode in m ³	Umrrechnungs- faktor	Gesamtverbrauch in kWh		Abrechnungs- zeitraum	Zählerstand in m ³	
				von	bis		Arbeitspreis kWh	Cent/kWh
Bezeichnung	Zusammensetzung			Datum		Grundpreis Cent/Monat	Arbeitspreis	
3439 G 4	1.402	1.600	10,45	15.000 ⁽³⁾		01.01.04 31.12.04 (366 d)	5.500 6.902	K/N/G ⁽¹⁾ K/N/G ⁽¹⁾
Energiepreis								Gesamtpreis €
[Versorger Gas Muster Vertrieb]		Grundpreis ⁽³⁾		01.01.04	31.12.04	12,00		28,08
[Tarifmodell bzw. -name]		Arbeitspreis ⁽⁴⁾						
[Vertragsnummer]		0-8.000 kWh (Zone 1)		01.01.04	31.12.04		8.000	119,42
		8.001-15.000 kWh (Zone 2)		01.01.04	31.12.04		7.000	86,65
Bonus für Bankeinzug								-0,92
Summe								233,23
Entgelt für die Netzdienstleistung ⁽⁶⁾								
[Netzbetreiber Gas Muster Netz]		Pauschale ⁽⁶⁾		01.01.04	30.09.04	12,00		28,08
[Netzbereich Musterstadt, Netzebene 3]		Arbeitspreis ⁽⁷⁾		01.01.04	31.12.04			
[nicht gemessene Leistung, Lastprofiltyp]		0-8.000 kWh (Zone 1)		01.01.04	31.12.04		8.000	119,42
[Vertragsnummer]		8.001-15.000 kWh (Zone 2)		01.01.04	31.12.04		7.000	86,65
Entgelt für Ablesung ⁽⁸⁾				01.01.04	31.12.04			4,00
Entgelt für Messleistungen				01.01.04	31.12.04	12,00		12,24
Summe								250,39
Gesetzliche Abgaben, Zuschläge, Beiträge								
Erdgasabgabe ⁽¹⁰⁾				01.01.04	31.12.04		15.000	59,07
Gebrauchsabgabe ⁽¹¹⁾				01.01.04	31.12.04		15.000	19,75
Summe								78,82
Gesamtpreis netto								562,44
Umsatzsteuer 20 %								112,49
Gesamtpreis brutto								674,93

Erläuterungen zu Ihrer Jahresabrechnung Gas für Energie und Netzdienstleistung

- (1) Zählerstand jeweils am Tag der Ablesung
 - K – Selbstablesung durch den Kunden
 - N – Ablesung durch den Netzbetreiber
 - G – Verbrauch vom Netzbetreiber geschätzt. Ihr Netzbetreiber kann eine Schätzung vornehmen, wenn eine Ablesung durch den Netzbetreiber zu den vorangekündigten Ablesterminen nicht erfolgen konnte bzw. keine Selbstablesung durch den Kunden durchgeführt wurde. Bei der nächsten Ablesung kann es zu einer Nachverrechnung kommen!
- (2) Die Errechnung des Faktors für die Umrechnung von einem Kubikmeter Gas in kWh erfolgt gemäß der Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung (GSNTVO).
- (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.
- (5) Das Entgelt für die Netznutzung (Systemnutzungsentgelt) ist in der Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung behördlich festgelegt.
- (6) Die Pauschale für Netzdienstleistung 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 für Netzdienstleistung 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.
- (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 Zählerpunkt aufzugliedern. Die Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung legt Höchstpreise für Messentgelte fest; hierbei werden z.B. die Zählertypen G 4, G 6 usw. ihrer Größe nach unterschieden.
- (10) Die Erdgasabgabe bestimmt sich nach dem Erdgasabgabegesetz.
- (11) 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 Landesgesetzen geregelt.



		Seite
Abbildung 1:	Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens	9
Abbildung 2:	Ergebnis der Verfahren	11
Abbildung 3:	Vergleich der Anzahl der Verfahren in den drei Jahren der Schlichtungstätigkeit	12
Abbildung 4:	Verfahren nach Themen in %	13
Abbildung 5:	Verfahren – von insgesamt 220 – nach Unternehmen in %	14
Abbildung 6:	Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline 2004/2005, im Vergleich zu 2003/2004	17
Abbildung 7:	Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen	17
Abbildung 8:	Der Tarifkalkulator auf www.e-control.at	19
Abbildung 9:	Stromkennzeichnung	20
Abbildung 10:	Die Konsumentenbroschüren der E-Control GmbH	21
Abbildung 11:	Achten Sie bei der Anschaffung neuer Geräte auf die Energieeffizienz!	53
Abbildung 12:	Musterrechnung Strom	76–78
Abbildung 13:	Musterrechnung Gas	79–81