

Presseinformation

Schlichtungsstelle der E-Control: Hilfe für mehr als 2.500 Konsumenten im Jahr 2017

Leichter Anstieg bei den Schlichtungsverfahren im Vergleich zum Vorjahr – Häufigste Themen betreffen den Lieferantenwechsel und die Rechnungen

Wien (29. März 2018) – 2017 gab es mehr als 1.000 telefonische Anfragen bei der Schlichtungsstelle des Energieregulators E-Control. Darüber hinaus wurden 639 Streitschlichtungsverfahren geführt und zusätzlich 862 schriftliche Anfragen beantwortet. „Im Vergleich zum Vorjahr sind die Zahlen etwas angestiegen. 2016 wurden 608 Schlichtungsverfahren geführt und 792 schriftliche Anfragen beantwortet. Die Schlichtungsstelle wurde ja bereits 2002 gegründet und hat sich in den vergangenen knapp 16 Jahren als die zentrale Anlaufstelle etabliert, wenn es für die Konsumentinnen und Konsumenten um Fragen zu Strom oder Erdgas geht.“, zieht der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch, Bilanz.

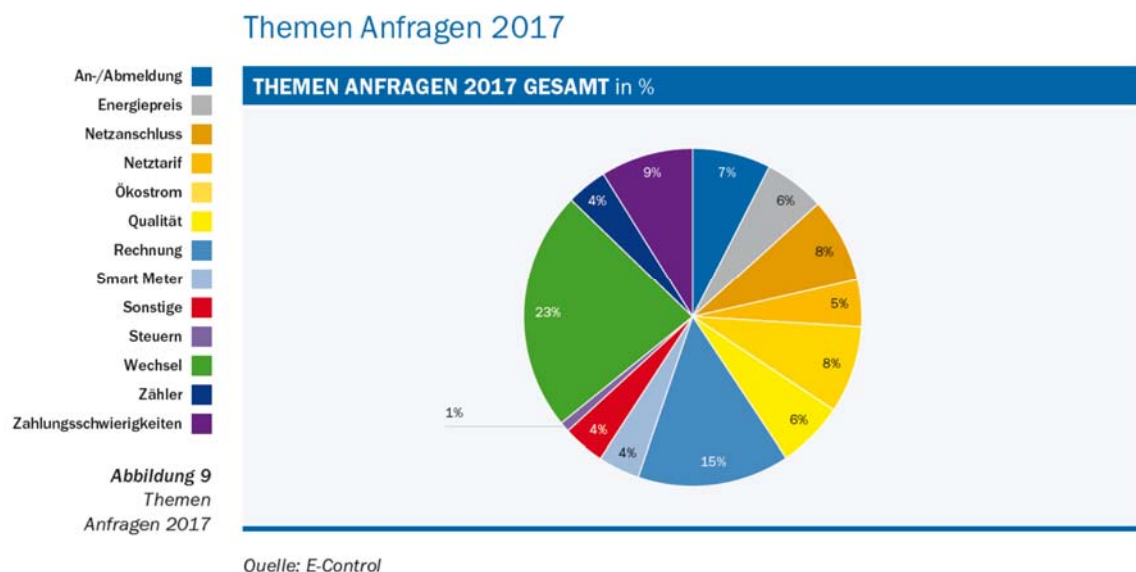
Viele verschiedene Themen bewegen die Konsumenten

Die Bandbreite an Themen, die in der Schlichtungsstelle behandelt werden, ist dabei sehr groß. Am häufigsten wenden sich Konsumenten an die Schlichtungsstelle, weil sie Fragen zum Lieferantenwechsel haben. „Der Wechselprozess selbst funktioniert in den meisten Fällen völlig problemlos. Fragen treten allerdings häufig auf, was die Höhe der Teilbeträge nach einem Wechsel sowie die Abrechnung der Neukundenrabatte betrifft.“, erläutert Urbantschitsch. Und weiter: „Hier ist nach wie vor ein sehr hoher Informationsbedarf bei den Konsumentinnen und Konsumenten gegeben.“

Ein Dauerbrenner in der Schlichtungsstelle betrifft das Thema Rechnungen. „Viele Konsumentinnen und Konsumenten sind verunsichert, wenn die Strom- oder Gasrechnung plötzlich höher als im Jahr davor ist und können sich die Gründe dafür häufig nicht erklären. Unsere Schlichtungsstelle schaut sich jede Rechnung genau an und überprüft, ob die Rechnung in Ordnung ist.“, berichtet der Vorstand der E-Control, Andreas Eigenbauer, aus der täglichen Arbeit der Schlichtungsstelle. Oft

geht es um Nachverrechnungen, weil in den Vorjahren der Verbrauch durch den Netzbetreiber (meistens) zu niedrig geschätzt wurde. Bei der ersten Zählerablesung nach Schätzungen wird dann der tatsächliche Verbrauch in Rechnung gestellt und führt zu Überraschungen bei Konsumenten. Aus Sicht der Schlichtungsstelle besteht bei der Sorgfältigkeit der Verbrauchsermittlung durch manche Netzbetreiber noch Luft nach oben. Und weiter: „Auch wenn Konsumentinnen oder Konsumenten in Zahlungsschwierigkeiten geraten, wenden Sie sich an die E-Control um Hilfe. Hier sind unsere Mitarbeiterinnen besonders gefragt, schließlich gilt es oft, Abschaltungen von Strom- oder Gaskunden zu vermeiden.“

Auch das Thema der An- und Abmeldungen von Strom- oder Gasanschlüssen führt immer wieder zu Anfragen. Vor allem, wenn jemand neu in eine Wohnung einzieht (und ein Strom- und Gasbezug noch möglich ist), sollte man sich rasch um einen Lieferanten kümmern, damit die Anlage nicht aufgrund der Abmeldung durch den Vermieter abgeschaltet wird.



Das meiste spielt sich online ab

Weiter zurückgegangen ist in den letzten Jahren die Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle per Post. „Da hat sich in den letzten Jahren das Verhalten stark geändert. Wurden zu Beginn der Schlichtungsstelle ein Großteil der Anfragen per Post, Fax oder auch persönlich eingebracht, hat sich dies mittlerweile komplett

geändert. Mehr als 90 Prozent aller Eingaben erfolgen mittlerweile online.“, so Eigenbauer.

Schlichtungsstelle hilft kostenlos und unkompliziert

Ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist für die Konsumentinnen und Konsumenten kostenlos. Seit 2016 gibt es zudem neue gesetzliche Bestimmungen, die den Hilfesuchenden noch bessere Informationen bei den Verfahren und den Abläufen garantiert.

Kontaktiert werden kann die Schlichtungsstelle per mail unter schlichtungsstelle@e-control.at oder per Telefon unter 01-24724-444. Informationen zur Schlichtungsstelle gibt es auf der Homepage der E-Control unter folgendem link: <https://www.e-control.at/schlichtungsstelle>

Die Energie-Hotline der E-Control ist erreichbar unter: 0810 10 25 54 (4,40 Cent pro Minute).

Link zum neuen Streitschlichtungsbericht: <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

Rückfragehinweis:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

Mail: bettina.ometzberger@e-control.at

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control