

## Presseinformation

### **Schlichtungsstelle der E-Control: 2.650 Anfragen im Jahr 2018**

#### **Schlichtungsstelle als Anlaufstelle für Konsumentinnen und Konsumenten sehr gut etabliert – Fragen zu Rechnungen als Dauerbrenner – Aufklärungsarbeit im Fokus – Kaum mehr Anfragen per Post**

Wien (17. April 2017) – Mehr als 2.650 Konsumentinnen und Konsumenten wandten sich im Jahr 2018 mit aktuellen Fragen oder Problemen zu Strom oder Gas an die Schlichtungsstelle der E-Control. Das ist ein leichter Anstieg gegenüber 2017, als rund 2.500 Anfragen gezählt wurden. Insgesamt wurden 2018 1.288 schriftliche Fälle bearbeitet und weiter 1.362 Anfragen telefonisch beantwortet. „Wir blicken seit nunmehr über 16 Jahren auf eine sehr erfolgreiche Tätigkeit der Schlichtungsstelle der E-Control zurück und freuen uns, dass sich diese als Anlaufstelle für Konsumentinnen und Konsumenten, wenn es um Fragen zu Strom oder Erdgas geht, mehr als bewährt hat und gut etabliert ist.“, zeigt sich der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch vom Instrument der alternativen Streitbeilegung überzeugt.

#### **Vielfalt an Themen, viel Aufklärungsarbeit notwendig**

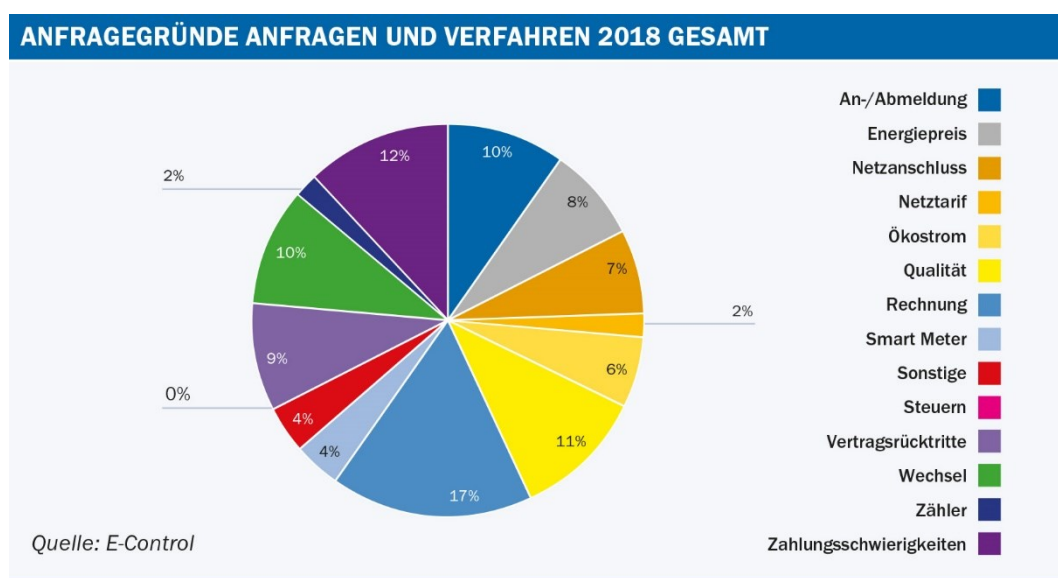
„Die Bandbreite an Themen, die in der Schlichtungsstelle behandelt werden, ist zwar sehr groß, als Dauerbrenner hat sich aber auch im Jahr 2018 einmal mehr das Thema der Rechnung erwiesen. Am häufigsten wenden sich Konsumentinnen und Konsumenten an die Schlichtungsstelle, weil sie Fragen zu ihrer Strom- oder Gasrechnung haben, sich mit den Begriffen auf der Rechnung nicht auskennen oder für sie unerklärliche Mehrverbräuche ausgewiesen wurden.“, erläutert Urbantschitsch. Und ergänzt weiter: „Hier ist nach wie vor ein sehr hoher Informationsbedarf bei den Konsumentinnen und Konsumenten gegeben. Diese fühlen sich – so die Erfahrungen in der Streitschlichtung – durch die Fülle an Informationen auf den Rechnungen vielfach überfordert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Schlichtungsstelle leisten hier wertvolle Aufklärungsarbeit. Initiativen, die einerseits zu einer Vereinfachung der Rechnung führen, den Strom-

und Gaskunden aber andererseits trotzdem alle notwendigen Informationen bieten würden, würde die E-Control durchaus begrüßen.“

Fragen zum Lieferantenwechsel, zu An- und Abmeldungen von Strom- und Gasanschlüssen, aber auch zu zweifelhaften Methoden bei der Kundenneugewinnung waren 2018 häufige Gründe für eine Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle.

### **Fragwürdige Akquisitionsmethoden, aber problemloser Wechselprozess**

„2018 ist es auch vermehrt zu Anfragen gekommen, weil einzelne Lieferanten mit zweifelhaften Akquisitionsmethoden versuchten, neue Kunden zu gewinnen. Mit neun Prozent war der Anteil an der Gesamtanzahl der Beschwerden nahezu gleich hoch wie die Anzahl der Beschwerden zum Wechsel mit zehn Prozent. „Der Wechselprozess funktioniert sehr zufriedenstellend. In Bezug auf die Qualität der Neukundengewinnung besteht bei manchen Lieferanten aber noch Aufholbedarf. Fragwürdige Methoden zur Kundengewinnung werden von der E-Control klar abgelehnt.“, betont Urbantschitsch. Die Schlichtungsstelle hilft mit Beratung zu Möglichkeiten des Vertragsrücktritts und falls erforderlich auch mit Schlichtungsverfahren.

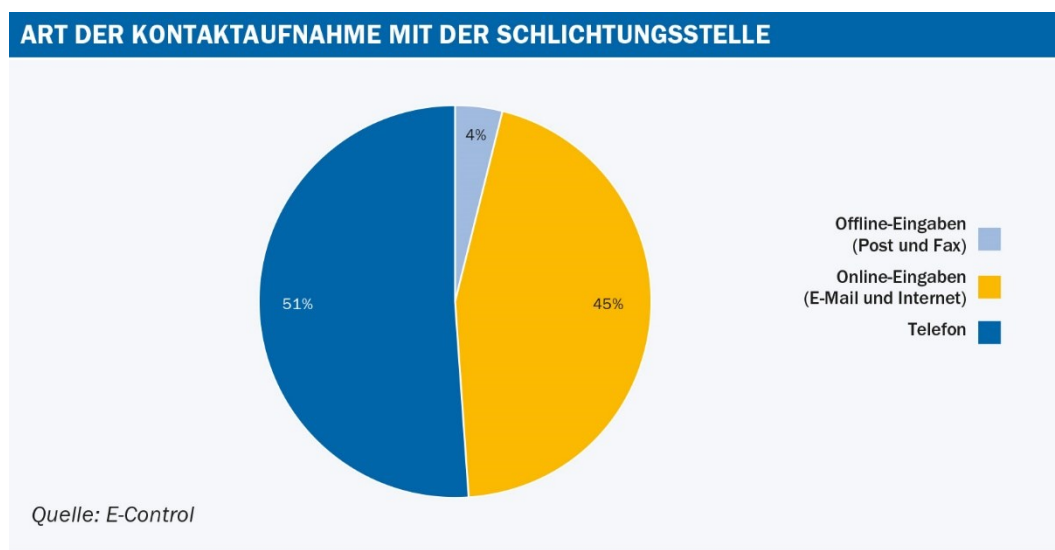


„In einem zunehmend komplexer werdenden Umfeld mit neuen Marktteilnehmern, geänderten Rahmenbedingungen und neuen Möglichkeiten der Teilnahme von Kundinnen und Kunden am Energiemarkt, ist die Schlichtungsstelle als zentrale und

neutrale Anlaufmöglichkeit unerlässlich geworden. Dies wurde durch die Fülle an verschiedenen Themen, die in der Schlichtungsstelle im Jahr 2018 behandelt wurden, erneut bestätigt.“, so der Vorstand der E-Control, Andreas Eigenbauer.

### Online oder telefonisch

Weiter zurück gegangen ist die Kontaktaufnahme per Post. „Da hat sich in den letzten Jahren das Verhalten stark geändert. Wurden zu Beginn der Schlichtungsstelle noch ein Großteil der Anfragen per Post, Fax oder auch persönlich eingebracht, hat sich dies mittlerweile komplett geändert. Auch im letzten Jahr hat es hier wieder einen Rückgang gegeben, nur mehr 4 Prozent aller Eingaben erfolgen per Post oder Fax. 2017 waren es immerhin noch 10 Prozent.“, so Eigenbauer. Mit 51 Prozent gibt es mittlerweile den größten Anteil aller Kontaktaufnahmen per Telefon, 45 Prozent erfolgen online.



### 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](mailto: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](mailto:bettina.ometzberger@e-control.at)

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

Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](http://www.twitter.com/energiecontrol)

Facebook: [www.facebook.com/energie.control](http://www.facebook.com/energie.control)