

Presseinformation

Schlichtungsstelle der E-Control: Hilfe auch in Corona-Zeiten

Mehr als 1.440 Eingaben im Jahr 2020 – Auch Unternehmen wenden sich an die Schlichtungsstelle – Fragen zu Rechnungen und Zahlungsschwierigkeiten als Hauptthemen

Wien (24. März 2021) – Die Schlichtungsstelle der Energieregulierungsbehörde E-Control hat auch im Jahr 2020 ohne Unterbrechung Hilfe für die Konsumentinnen und Konsumenten geboten. „Das vergangene Jahr hat uns alle vor große Herausforderungen gestellt. Und gerade in so schwierigen Zeiten war es der E-Control enorm wichtig, in gewohnter Weise verlässliche Unterstützung bei allen Fragen und Problemen zu Strom und Gas bieten zu können. Und das wurde von den Konsumentinnen und Konsumenten genutzt, auch wenn die Zahlen im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen sind.“, betont der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch.

Alles anders in Zeiten der Pandemie

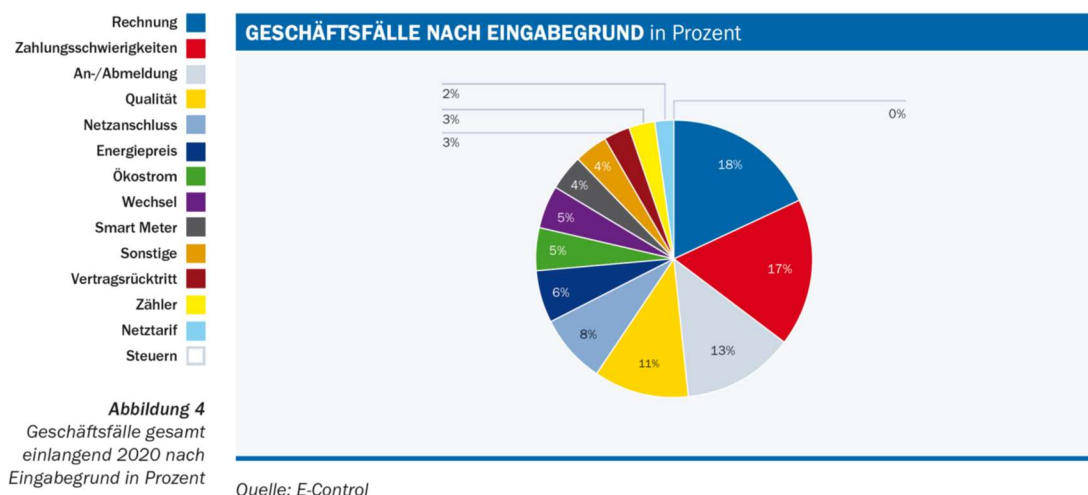
2020 gab es mehr als 1.440 Eingaben bei der Schlichtungsstelle, die entweder schriftlich, telefonisch oder über das neue Webformular der E-Control erfolgt sind. Dass die Zahlen zurück gegangen sind, überrascht Urbantschitsch nicht. „In der ersten Jahreshälfte ist es zu einer freiwilligen Vereinbarung zwischen der zuständigen Energieministerin und der Energiebranche gekommen mit dem Ziel, die Belieferung von Strom und Gas sicherzustellen und Abschaltungen zu vermeiden. Das hat einerseits dazu beigetragen, dass an die Schlichtungsstelle weniger Probleme herangetragen wurden, da von den Unternehmen auch vermehrt Ratenzahlungen, Stundungen aber auch eine Anpassung von Teilzahlungsbeträgen angeboten wurden. Trotzdem hat es sehr viele Anfragen zu Zahlungsschwierigkeiten gegeben.“

Zudem ist das Thema „Vertragsrücktritt“ in der Schlichtungsstelle im vergangenen Jahr stark zurück gegangen. 2020 wurden Strom- oder Gasabschlüsse von den Lieferanten außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten nur in sehr eingeschränktem

Maße abgeschlossen. „So hat es letztes Jahr zum Beispiel kaum ein Auftreten von Vermittlern in Einkaufszentren oder Haustürgeschäfte nahezu gar nicht gegeben.“, erläutert Urbantschitsch.

Das Rechnungsthema bewegt immer noch

Abseits von Corona gibt es Themen in der Schlichtungsstelle, die können nahezu schon als Dauerbrenner bezeichnet werden. „Und zwar betrifft das Unklarheiten mit der Strom- und Gasabrechnung. 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. Hier helfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nicht nur mit Aufklärung weiter, sondern können auch im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens mit dem Energielieferanten und Netzbetreiber in Kontakt treten und den Verbrauch hinterfragen.“ erläutert Urbantschitsch.



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.

Schlichtungsstelle hilft auch Unternehmen

Die Schlichtungsstelle hilft nicht nur Konsumentinnen und Konsumenten bei Problemen, sondern steht auch Unternehmen zur Verfügung. „Auch wenn der Großteil der Anfragen oder Schlichtungsfällen aus dem privaten Bereich kommen, stehen wir natürlich auch Unternehmen mit Rat und Tat zur Seite. Und eines haben

beide Gruppen gemeinsam – das meiste passiert mittlerweile online und nicht mehr wie früher per Post oder gar Fax.“, so Urbantschitsch.

Schlichtungsstelle hilft kostenlos und unkompliziert

Ein Streitschlichtungsverfahren 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, per Webformular, per Post bzw. Fax 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 mittlerweile auch per WhatsApp erreichbar, und zwar unter der Nummer 0664-1310826.

Link zum neuen Streitschlichtungsbericht für das Jahr 2020: <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

Rückfragehinweis:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-664 1310829

Mail: bettina.ometzberger@e-control.at

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control