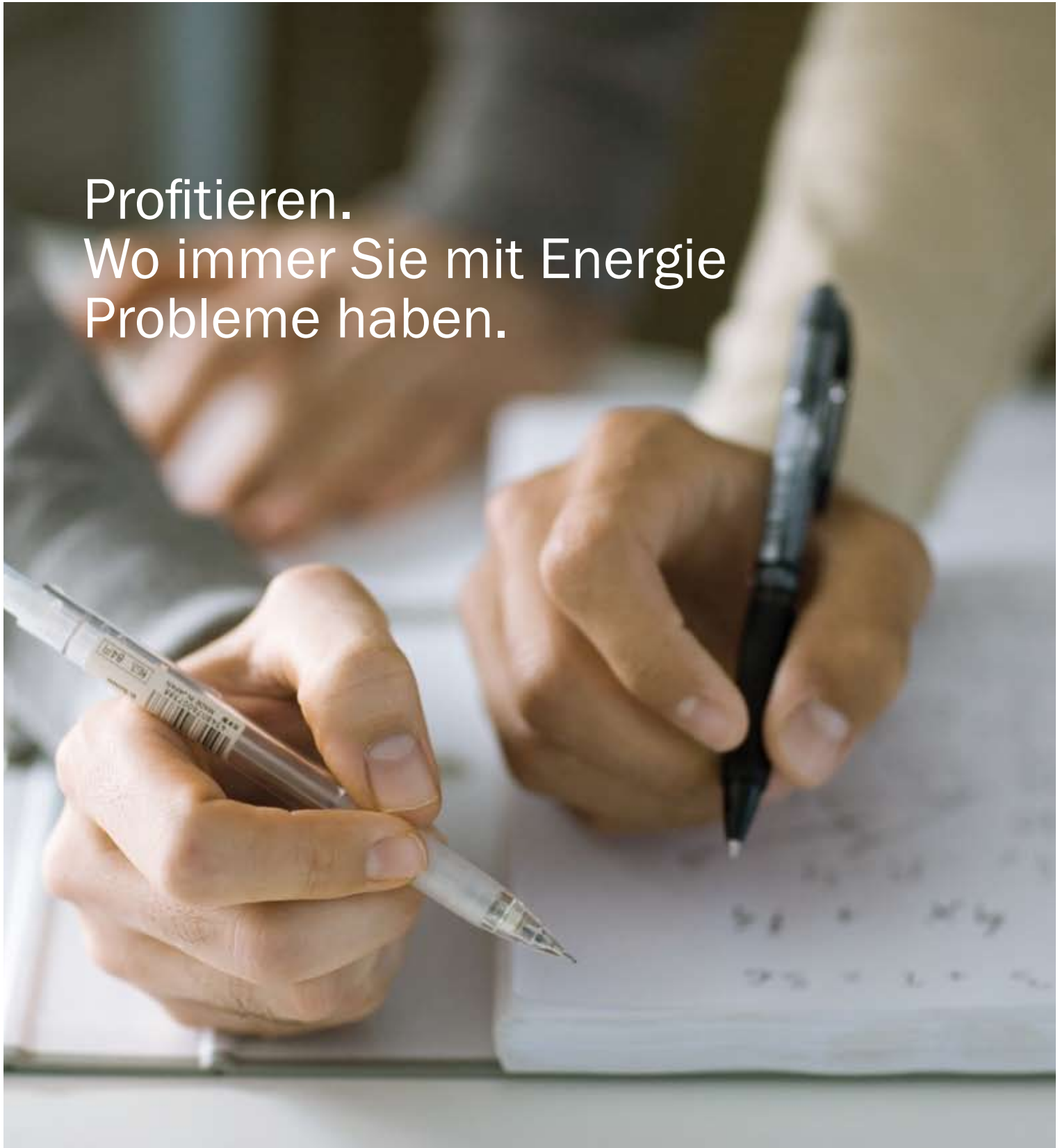




TÄTIGKEITSBERICHT SCHLICHTUNGSSTELLE 2008

E-CONTROL

Profitieren.
Wo immer Sie mit Energie
Probleme haben.



Inhaltsverzeichnis

DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL GMBH	4
> Anrufung der Schlichtungsstelle	4
> Ablauf des Verfahrens	5
> Kundenanfragen an die Schlichtungsstelle und Streitschlichtungsverfahren/Ergebnis der Verfahren	7
> Verfahren bei der Schlichtungsstelle	8

SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT 2007/2008	12
> Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/Wien Energie Stromnetz GmbH/ Wien Energie Gasnetz GmbH	14
> EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/EVN Netz GmbH	20
> STEWEAG-STEAG GmbH/Stromnetz Steiermark GmbH	23
> Energie Graz GmbH & Co KG/Stromnetz Graz GmbH & Co KG	28
> Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/Energie AG Oberösterreich Netz GmbH	30
> Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG/Linz Strom Netz GmbH/Linz Gasnetz GmbH	33
> Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG	34
> MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH	36
> KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG/KELAG Netz GmbH	38
> Energie Klagenfurt GmbH	38
> Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH	39
> Verbund – Austrian Power Sales GmbH	40
> Energie Wildon Obdach GmbH	46
> Energie Ried GmbH	46
> Sonstige	47

ANHANG	48
---------------	-----------



Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

Die Energie-Control GmbH (E-Control) wurde vom Gesetzgeber mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle betraut. Seit 1. Oktober 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 wenden. Damit folgt die E-Control 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 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 E-Control“ erlassen und auf der Internetseite der E-Control (www.e-control.at) veröffentlicht. Diese Richtlinien bilden die Spielregeln für den Ablauf eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle und sollen einen möglichst unbürokratischen Verfahrensablauf und rasche Entscheidungen gewährleisten.

Die Schlichtungsstelle fühlt sich den Grundsätzen der Unparteilichkeit, Transparenz, Effizienz und Fairness verpflichtet.

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

Schlichtungsstelle hilft bei Problemen

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, ist es ihnen möglich, sich binnen drei Jahren nach Auftreten des Beschwerdegrundes an die Schlichtungsstelle der E-Control zu 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 des Sachverhalts sowie alle relevanten Unterlagen (z. B. die beanstandete Rechnung und – zum Vergleich – die Rechnungen der Vorjahre) enthalten.

¹Energie-Regulierungsbehördengesetz – E-RBG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr 113/2008

Im Berichtszeitraum 1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008 wurden insgesamt 164 Verfahren geführt. Im Vorjahr wurden insgesamt 151 Verfahren eingeleitet. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass der Berichtszeitraum diesmal 15 Monate umfasst, währenddessen sich der letzte Berichtszeitraum nur über 12 Monate erstreckte. Damit kam es – relativ gesehen – zu einem leichten Rückgang der Anzahl der Verfahren. Dies ist wiederum darauf zurückzuführen, dass sehr viele Kundenanfragen und Beschwerden ohne Einleitung eines Verfahrens entweder telefonisch oder via E-Mail durch die Schlichtungsstelle beantwortet werden konnten.

Ablauf des Verfahrens

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 hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der rechtlichen Aussagen und der Plausibilität der technischen Angaben geprüft.

Einfacher Ablauf

Im Rahmen des Verfahrens wird festgestellt, ob die Beschwerde zu Recht erfolgt ist. Im Gegensatz zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch 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.

Unternehmen können selber Lösungsvorschläge machen

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.

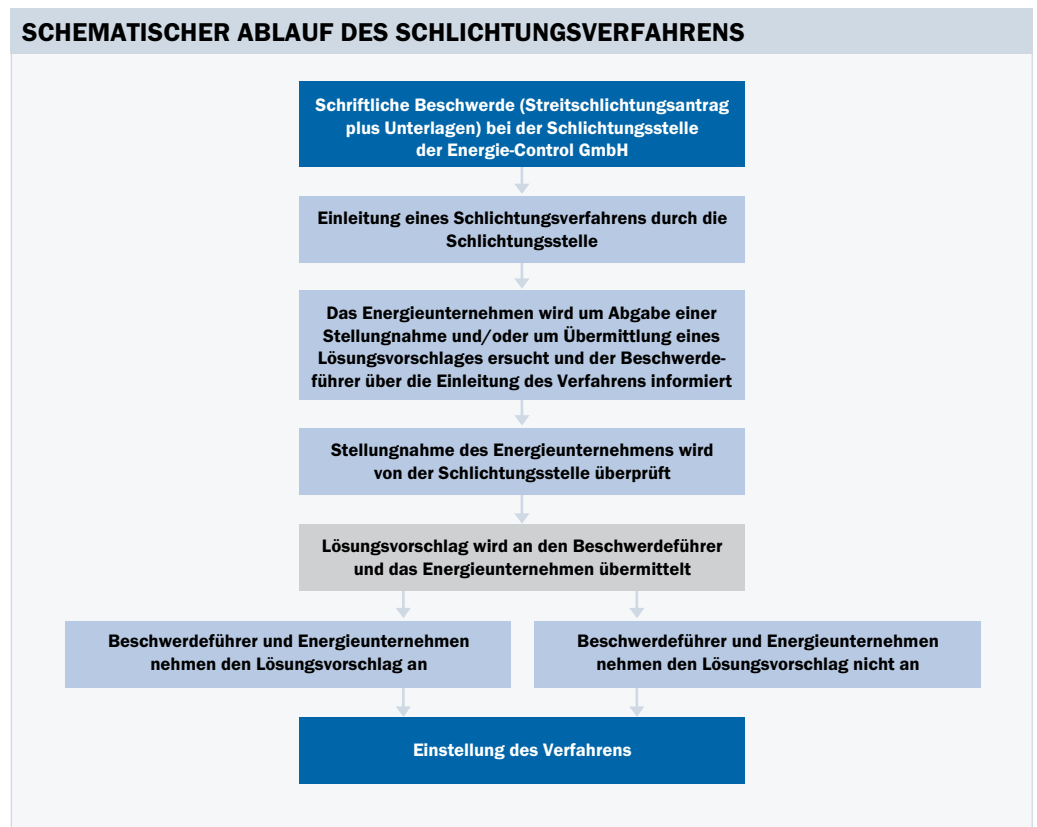


Abbildung 1
Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Quelle: E-Control



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 fortlaufenden Zahlungen sind grundsätzlich weiterhin zu leisten.

Bei berechtigten Beschwerden bieten Energieunternehmen in den meisten Fällen von sich aus Lösungen an. Oft kommt es zu einer direkten Kontaktaufnahme der Unternehmen mit den Beschwerdeführern und zu einer Einigung. In diesen Fällen übernimmt die Schlichtungsstelle die Rolle des Mittlers und stellt den Kontakt und eine lösungsorientierte Gesprächsbasis her.

In vielen 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.

Energieunternehmen zeigen sich meist kooperativ

Kundenanfragen an die Schlichtungsstelle und Streitschlichtungsverfahren/Ergebnis der Verfahren

Von den 164 im Berichtszeitraum geführten Verfahren konnten bis 31. Dezember 2008 bereits 144 eingestellt werden. Von den 144 Verfahren konnten 134, das sind 93 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 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.

Ergebnis der Verfahren

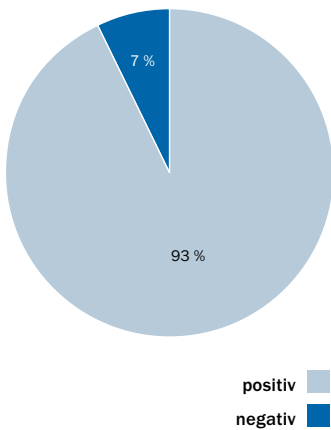


Abbildung 2
Ergebnis der Verfahren

Quelle: E-Control

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. Hier ist zu erkennen, dass sich die Unternehmen dieser Thematik im zunehmenden Maße annehmen und ihr Beschwerdemanagement verbessern.

Wie auch in den Jahren zuvor konnte das Verhältnis zu den meisten Energieunternehmen weiter verbessert und 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 und der Schlichtungsstelle positiver hätten sein können. Ergebnisse, die aus der Sicht des betroffenen Konsumenten zwar nicht erfreulich waren, da zum Beispiel im Verfahren keine Ursache für eine Verbrauchssteigerung gefunden wurde, die aber korrekt und rechtmäßig waren und auch ausführlich erklärt wurden, fallen unter positiv beendete Verfahren.

Verfahren bei der Schlichtungsstelle

Seit Bestehen der Schlichtungsstelle wurden insgesamt 964 Verfahren geführt. Im sechsten Jahr der Schlichtungsstelle wurden aus den insgesamt rund 2.460 gestellten Anfragen an die Schlichtungsstelle 164 Streitschlichtungsverfahren eingeleitet. Die Zahl der Anfragen an die Schlichtungsstelle hängt vom jeweiligen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle ab. Die Entwicklung der sich aus den Anfragen ergebenden Streitschlichtungsverfahren zeigt, dass immer mehr Anfragen entweder telefonisch oder durch direkten E-Mail-Kontakt gelöst werden können, sodass die Einleitung eines Verfahrens nicht mehr erforderlich ist. Die Anzahl der Beschwerden, die sich gegen ein Unternehmen richten, sind nicht primär Indikator für mangelndes Kundenservice des Unternehmens, sondern vielmehr für den Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle und die Zusammenarbeit mit anderen Konsumentenschutzeinrichtungen.



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

VERGLEICH DER ANZAHL DER VERFAHREN IN DEN LETZTEN DREI JAHREN DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

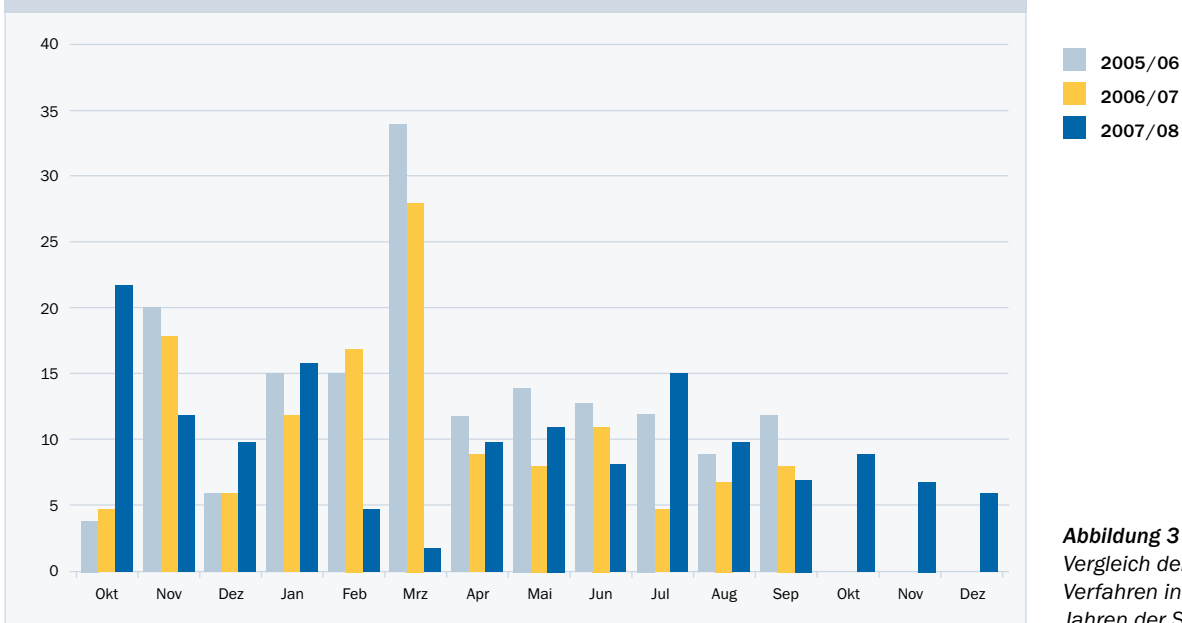


Abbildung 3
Vergleich der Anzahl der Verfahren in den letzten drei Jahren der Schlichtungstätigkeit

Quelle: E-Control

Verfahren nach Themen

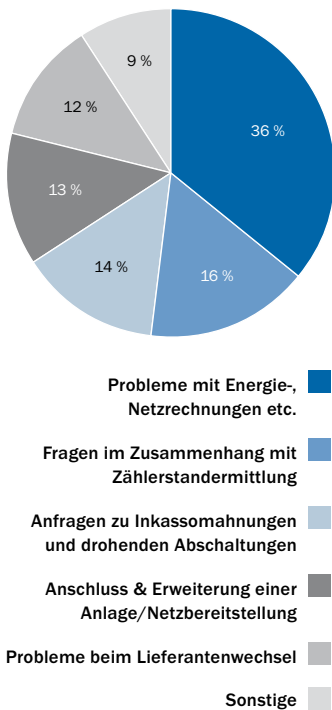


Abbildung 4
Verfahren nach Themen

Quelle: E-Control

Abbildung 4 zeigt die häufigsten Themen der Streitschlichtungsverfahren. Die Themen der Schlichtungsverfahren und die Gründe der Beschwerde sind im Vergleich zum Vorjahr teilweise gleich geblieben. Auffallend gestiegen sind im Zusammenhang mit den Preiserhöhungen die Fragen zur Art der Zählerstandermittlung. Die oftmals von den Kunden nicht nachvollziehbare rechnerische Ermittlung der Zählerstände bei Preisanpassungen führt zu immer mehr Anfragen bei der Schlichtungsstelle. Die unbefriedigenden Antworten sowohl seitens der Netzbetreiber als auch der Energielieferanten hat die E-Control zum Anlass genommen, ein Projekt zur rechnerischen Ermittlung der Verbrauchshöhe zu starten. Ziel des Projektes ist die Erarbeitung einer einfachen und für den Kunden nachvollziehbaren Rechenmethode, die darüber hinaus von allen Lieferanten und Netzbetreibern zur Anwendung kommt.

Vor allem in der zweiten Hälfte des Berichtszeitraumes ist es zu ständig steigenden Anfragen im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel gekommen. Genau genommen geht es in diesen Beschwerden gar nicht um den Lieferantenwechsel im eigentlichen Sinne, sondern darum, ob und wie lange der Kunde nach Einzug in eine Wohnung Zeit hat, einen alternativen Liefervertrag vorzulegen, ohne dass er dem local player als Energielieferant zugeordnet wird.

Im heurigen Jahr betrafen die meisten Beschwerden wiederum Probleme mit Energie- und Netzrechnungen (36 %), gefolgt von Anfragen in Zusammenhang mit der Zählerstandermittlung (16 %), Anfragen zu Inkassomahnung und drohenden Abschaltungen (14 %), Anschlussfragen einer Strombezugsanlage und das Netzbereitstellungsentgelt (13 %) sowie Probleme beim Lieferantenwechsel (12 %). 9 % der Anfragen entfielen auf Sonstige Anfragen.

Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind zur gesellschaftsrechtlichen und organisatorischen Entflechtung in Netzbetrieb und Wettbewerbsaktivitäten verpflichtet. Diese Maßnahme war bis 1. Jänner 2006 umzusetzen.

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.



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.

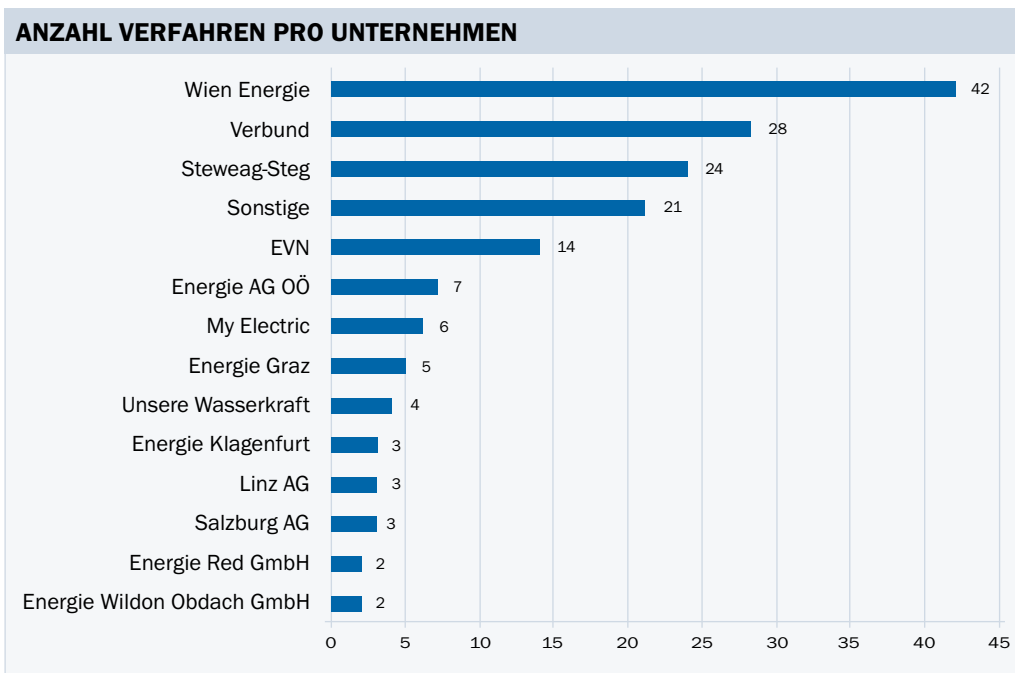


Abbildung 5
Anzahl Verfahren pro Unternehmen

Quelle: E-Control

42 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 zur großen Anzahl der Kunden zu sehen und nicht notwendigerweise ein Hinweis auf ein mangelhaftes Kundenservice.



Schlichtungstätigkeit 2007/2008

Ebenso wie in den letzten Jahren werden auch heuer im Kapitel 2 des Schlichtungsberichts die Verfahren bzw. allgemeinen Anfragen zu den einzelnen Unternehmen exemplarisch dargestellt. Am prinzipiellen Ablauf sowie der Intention der Verfahren, d.h. eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem Energieunternehmen herbeizuführen, hat sich nichts geändert. Es wurde daher nach Erhebung des Sachverhalts wiederum versucht, als lösungsorientierter Vermittler zwischen den Parteien aufzutreten. Das Ziel bei den Verfahren ist es, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zu gewähren und eine Klärung der Anfrage des Kunden herbeizuführen. Im besten Fall wird darüber hinaus auch noch für eine gute zukünftige Geschäftsbeziehung gesorgt.

Auch im Berichtszeitraum 1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008 konnten wieder viele Anfragen von Kunden sowohl im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens als auch auf kurzem Wege geklärt werden. Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum kam es zu einem leichten Rückgang bei den durchgeführten Verfahren, dafür zu einer starken Zunahme bei den sonstigen Anfragen. Der Grund liegt darin, dass viele Anfragen aufgrund von Ähnlichkeiten bzw. Erfahrungen aus früheren Verfahren entweder direkt oder auf kurze Nachfrage bei den Unternehmen geklärt werden können. Dieser verkürzte Prozess zur Klärung der Anfrage funktioniert unter anderem deshalb so gut, weil die Unternehmen auch bei einer übermittelten Anfrage per E-Mail bereit sind, bis zur Klärung der Anfrage die Fälligkeit der Forderung aufzuschieben. Aus diesem Grund muss daher bei manchen Beschwerden nicht unbedingt ein formelles Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Eine Schlechterstellung für Kunden ergibt sich durch diese Vorgehensweise jedenfalls nicht.

**Viele Anfragen werden
direkt geklärt**

Das Ergebnis von Verfahren oder allgemeinen Anfragen kann ganz unterschiedlich sein und reicht von der Bestätigung der Vorgehensweise des Unternehmens bis zur Neuausstellung von Rechnungen oder der Ausstellung von Gutschriften, falls es sich um ein Fehlverhalten des Unternehmens gehandelt hat. Viele Unternehmen sind dabei bemüht, sowohl bei einer allgemeinen Anfrage als auch bei einem Schlichtungsverfahren möglichst schnell eine Lösung zu erreichen.

Um die Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen und der Schlichtungsstelle weiter zu verbessern sowie auch die gegenseitige Vorgehensweise in bestimmten Fällen besser darlegen zu können, fanden auch heuer wieder, wie bereits im Jahr davor, Gespräche mit einigen Unternehmen statt. Diese Gespräche haben nach Ansicht der Schlichtungsstelle

nicht nur ein persönliches Kennenlernen ermöglicht, sondern auch zum besseren Verständnis der jeweiligen Standpunkte/Ansichten sowie zur Vorgehensweise beigetragen. Aufgrund der positiven Erfahrungen soll dieser Austausch auch in Zukunft fortgesetzt und wenn möglich noch ausgebaut werden.

Ob die Verfahren zur Zufriedenheit des Kunden gelöst werden konnten, hing einerseits davon ab, welches Unternehmen beteiligt war, und andererseits davon, um welchen Sachverhalt es sich gehandelt hat. So werden z. B. bei falschen Abrechnungen im Schlichtungsverfahren entsprechende Rechnungskorrekturen erstellt und teilweise auch Gutschriften oder Rabatte für die entstandenen Unannehmlichkeiten gewährt. Wenn es sich um keine Fehler im klassischen Sinn, sondern z. B. um Verzögerungen im Lieferantenwechselprozess handelt, war nicht immer eindeutig feststellbar, durch wen die Verzögerung verursacht worden ist. In solchen Fällen war daher auch nicht immer eine absolut für den Kunden zufriedenstellende Lösung zu erreichen.

Verfahren sind oft in sechs Wochen abgeschlossen

Auch heuer waren die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle wieder bemüht, innerhalb von sechs Wochen die eingeleiteten Verfahren positiv abzuschließen. Bei komplizierten Sachverhalten sowie bei nochmaliger Nachfrage bei den Unternehmen im Sinne der Kunden wurde die Frist manchmal überschritten. Auf jene Fälle, in denen aus anderen Gründen ein Abschluss der Verfahren nicht innerhalb von sechs Wochen möglich war, wird dann bei den Darstellungen zu den einzelnen Unternehmen noch Bezug genommen.

Im Folgenden werden die Verfahren bei den einzelnen Unternehmen und die Zusammenarbeit beschrieben. Besonders ausgefallene Anfragen bzw. Beschwerden werden exemplarisch – teilweise mit Tipps – beschrieben, um einen Einblick in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu geben.

Zur leichteren organisatorischen Durchführung erfolgt eine Umstellung dahingehend, dass ab 2009 das Berichtsjahr auch dem Kalenderjahr entspricht. Aus diesem Grund umfasst das Berichtsjahr 2008 den Zeitraum 1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008. Die Tatsache, dass das gegenständliche Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr einen längeren Zeitraum umfasst, ist bei den folgenden Vergleichszahlen zu berücksichtigen und wird in der Folge nicht mehr gesondert erwähnt.

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

Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Wien Energie hat auch im Berichtsjahr wieder ausgezeichnet funktioniert. Die Anzahl der Streitschlichtungsverfahren hat sich im Berichtszeitraum leicht erhöht. Wurden im letzten Berichtszeitraum insgesamt 35 Verfahren durchgeführt, so waren es im Zeitraum 1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008 42 Verfahren, die sich mit Beschwerden gegen den Energielieferanten und Gasversorger Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG sowie den Stromnetzbetreiber Wien Energie Stromnetz GmbH und Gasnetzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH auseinandersetzten.

Viele Anfragen aus Wien

Die gesamte Anzahl der Beschwerden und Anfragen, die aus dem Wien Energie Konzern an uns herangetragen wurden, hat sich im Berichtsjahr erhöht. Dies ist einerseits auf die Sensibilität der Kunden für Energiefragen, ausgelöst durch die österreichweiten Preiserhöhungen im Herbst 2008, zurückzuführen. Andererseits ist der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle der E-Control durch die erfolgreiche Arbeit in den letzten Jahren vor allem in Ostösterreich stetig gestiegen, sodass sich immer mehr Kunden in Energiefragen an die Schlichtungsstelle wenden. Dank der guten Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Wien Energie konnten trotz der ständig steigenden Anzahl an Anfragen immer mehr Fälle auf direktem Weg gelöst werden. Oftmals waren formelle Streitschlichtungsverfahren nur deshalb erforderlich, weil ein zweites Unternehmen von dem Sachverhalt betroffen war oder weil der Kunde ausdrücklich ein Verfahren wünschte.

Von den durchgeführten Verfahren betrafen in diesem Berichtszeitraum insgesamt 33 Verfahren Fragen im Zusammenhang mit Stromrechnungen und 6 Verfahren Einwände gegen Gasrechnungen. Bei den restlichen 3 Verfahren handelte es sich um allgemeine Anfragen im Zusammenhang mit Kosten für einen geplanten Netzanschluss bzw. Kosten für die Zählerablesung im Gasbereich.

FRAGEN ZUR HERSTELLUNG EINES NETZANSCHLUSSES

Wie bereits in den letzten Jahren betrafen auch heuer wieder einige Anfragen die Kosten, die in Zusammenhang mit der Herstellung des Netzanschlusses oder der Erhöhung der bezogenen Anschlussleistung anfallen.

Einige Wien Energie Stromnetz Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, weil ihnen das Angebot für die Netzzutrittskosten zu hoch erschien bzw. nicht nachvollziehbar war, welche Leistungen das Angebot umfasste. Aufgrund der Stellungnahme der Wien Energie Stromnetz GmbH konnte den Kunden mitgeteilt werden, dass es sich bei den verrechneten



Kosten um eine Pauschale handelt und diese Verrechnung den rechtlichen Vorschriften entspricht. Gemäß § 25 Abs 1 EIWOG können die Netzzutrittskosten auf der Netzebene 7 pauschaliert verrechnet werden; seitens des Netzbetreibers ist jedoch zu gewährleisten, dass diese Pauschale im Rahmen der Gleichbehandlung aller Netzkunden mit der gleichen Anschlusssituation in gleicher Höhe verrechnet wird.

In einem Verfahren ging es um die Frage, ob die Verrechnung einer Miete für die Transformatorstation vom Netzbetreiber an den Netzkunden rechtlich in Ordnung ist. Eine genaue Erhebung des Sachverhaltes ergab, dass der Vermieter des Netzkunden gar nicht der Netzbetreiber, sondern das Mutterunternehmen des Netzbetreibers ist und dass die Vermietung der Trafostation im Zuge des Netzebenenwechsels von Netzebene 6 auf Netzebene 5 vereinbart wurde, weil der Kunde sonst die Voraussetzungen für die Netzebene 6 nicht erfüllt hätte. Dem Kunden konnte mitgeteilt werden, dass die Vorgehensweise der Wien Energie Stromnetz GmbH in Ordnung ist.

NACHVERRECHNUNG NETZBEREITSTELLUNGSENTGELT

Im Zeitraum Oktober/November 2008 erhielten einige Konsumenten Rechnungen der Wien Energie Stromnetz GmbH, in denen die Differenz zwischen dem bereits bezahlten Netzbereitstellungsentgelt und der Mindestleistung für die Netzebene 7 von 4 kW gemäß den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen für den Zugang zum Stromnetz der Wien Energie Stromnetz GmbH nachverrechnet wurde. In ihrer Stellungnahme zu den von der Schlichtungsstelle eingeleiteten Verfahren teilte die Wien Energie Stromnetz GmbH mit, dass die betroffenen Kunden bestimmte, in den vor dem 1. Oktober 2001 gültigen Verteilernetzbedingungen festgelegte Verbrauchsgrenzen überschritten hätten und damit die Aufzahlung auf die in den derzeit in Geltung stehenden Allgemeinen Verteilernetzbedingungen festgelegte Mindestleistung erforderlich wäre. Die E-Control vertrat die Rechtsansicht, dass der frühestmögliche Zeitpunkt für die Nachverrechnung bereits der 1. Oktober 2001 (mit diesem Zeitpunkt traten die Allgemeinen Verteilernetzbedingungen mit einer Mindestleistung für die Netzebene 7 von 4 kW in Kraft) gewesen wäre und die Forderung daher aufgrund der 3-jährigen Verjährungsfrist für das Netzbereitstellungsentgelt verjährt sei. Die Wien Energie Stromnetz GmbH schloss sich der Streitschlichtungsempfehlung an und stornierte die diesbezüglichen Rechnungen. Da sich insgesamt rund 20 Kunden mit der gleichen Frage an die Schlichtungsstelle wandten, wurden keine weiteren Streitschlichtungsverfahren mehr eingeleitet, sondern die Wien Energie Stromnetz GmbH sagte zu, die Rechnungen der betroffenen Kunden ohne Verfahren zu stornieren. Insofern konnte für alle Kunden, die die Schlichtungsstelle über dieses Problem informierten, eine positive Lösung erreicht werden. Eine Anfrage der Schlichtungsstelle an Wien Energie Stromnetz GmbH, wie viele Kunden insgesamt von der Nachverrechnung betroffen waren und ob auch hier bereits ausgestellte, aber noch nicht bezahlte Rechnungen storniert wurden, wurde allerdings nicht beantwortet.

**Zählerstände bekannt
geben bei einem
Wohnungsauszug**

ANFRAGEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM EINZUG IN/ AUSZUG AUS EINER WOHNUNG

Auch in diesem Jahr gab es wieder Anfragen von Kunden im Zusammenhang mit dem Einzug in eine Wohnung oder dem Auszug aus einer Wohnung, weil neue Adressen nicht bekannt gegeben wurden, überhaupt kein direkter Kontakt mit dem Netzbetreiber zu verzeichnen war oder die Kommunikation über die Hausverwaltung lief, der Mieter aber nicht ausreichend darüber informiert war.

> Beispiel: Keine neue Rechnungsadresse angegeben

Frau N. erhielt ein Schreiben eines Inkassounternehmens, wonach bei Wien Energie offene Forderungen bestünden, welche sie trotz mehrmaliger Mahnung nicht bezahlt hätte. Es stellte sich heraus, dass Frau N. aus ihrer Wohnung ausgezogen war, Wien Energie allerdings keine neue Rechnungsadresse bekannt gegeben hatte und sie daher die an die alte Adresse übermittelten Schreiben von Wien Energie nie erreichten, weshalb Wien Energie die offene Forderung schlussendlich einem Inkassodienstleistungsunternehmen zur Betreuung übergab. Die Schlichtungsstelle konnte Frau N. nur mitteilen, dass das Vorgehen der Wien Energie in Ordnung ist. Wien Energie hat aber kulanterweise die Beauftragung des Inkassobüros zurückgenommen, sodass Frau N. nur den tatsächlich aus der Rechnung hervorgehenden Betrag zu bezahlen hatte.

! TIPP

Wenn Sie aus einer Wohnung ausziehen und das Vertragsverhältnis mit Ihrem Netzbetreiber und Energielieferanten beenden, geben Sie diesem unbedingt Ihre neue Adresse bekannt, damit Ihnen die entsprechenden Endabrechnungen bis zum Zeitpunkt des Auszugs aus der Wohnung auch übermittelt werden können. Damit vermeiden Sie insofern mögliche spätere unangenehme Überraschungen, als Sie von offenen Rechnungsbeträgen aus der Endabrechnung erst von einem Inkassounternehmen erfahren.

In einem Fall gab der Kunde beim Auszug aus der Wohnung die neue Adresse bekannt, Wien Energie übermittelte Rechnung und Mahnungen aber trotzdem an die alte Anlagenadresse. Nachdem der Kunde nicht zahlte, da er Rechnungen und Mahnungen nicht erhielt, übergab Wien Energie die Forderung zur Betreuung an das Inkassobüro. Wien Energie hat den Irrtum nach Einschreiten der Schlichtungsstelle erkannt und die angefallenen Mahn- und Inkassospesen storniert.



> **Beispiel: Abmeldung über Hausverwaltung**

Frau K. zog 2004 aus ihrer Wohnung aus. 2007 erhielt sie ein Schreiben von Wien Energie, worin sie zur Bezahlung einer Forderung von € 637,92 aufgefordert wurde. Frau K. gab gegenüber der Schlichtungsstelle an, dass sie ihre Wohnung an die Hausverwaltung zurückgegeben habe und der Ansicht war, dass diese die Abmeldung bei Wien Energie durchführen werde. Frau K. erhielt eine weitere Jahresabrechnung, wobei sie davon ausging, dass es sich um die Endabrechnung handle. Wien Energie teilte der Schlichtungsstelle mit, dass sie an der Anlagenadresse weder eine Abmeldung von Frau K. noch eine Anmeldung zu verzeichnen habe, weswegen sie davon ausginge, dass Frau K. weiterhin Vertragspartnerin der Wien Energie sei. Frau K. konnte von der Schlichtungsstelle nur empfohlen werden, die bestehende Forderung zu bezahlen bzw. sich um eine Ratenvereinbarung mit Wien Energie zu bemühen.

! TIPP

Wenn Sie aus einer Wohnung ausziehen (auch wenn sie die Auszugsformalitäten über die Hausverwaltung abwickeln), geben Sie diese Tatsache Ihrem Energielieferanten und Ihrem Netzbetreiber nachweislich bekannt, sodass die bestehenden Vertragsverhältnisse beendet werden und eine ordnungsgemäße Endabrechnung erfolgen kann.

In einem weiteren Fall zog der Kunde im September 2007 in eine neu errichtete Wohnung ein, wobei Strom- und Gaszähler bereits einige Zeit vorher auftrags des Bauherrn/ der Hausverwaltung montiert wurden. Ende Dezember 2007 schloss der Kunde rückwirkend per September 2007 einen Netznutzungs- und Energieliefervertrag ab. Die Ablesung im April 2008 ergab für den Kunden unplausibel hohe Verbrauchswerte für Gas und Strom, weswegen sich der Kunde an die Schlichtungsstelle wandte. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens konfrontierte der Kunde die Hausverwaltung mit der Tatsache, dass ein derart hoher Verbrauch seit Einzug in die Wohnung im September 2007 nicht angefallen sein konnte. Die Hausverwaltung klärte sich schlussendlich bereit, den bis 1. September 2007 angefallenen Verbrauch zu übernehmen.

In drei Verfahren übergab Wien Energie Forderungen gegen Kunden mangels Zahlung zur Betreuung an ein Inkassobüro. Außer einer Mahnung nach Rechnungslegung wurden seitens Wien Energie keine weiteren Betreibungsmaßnahmen gesetzt. Die Schlichtungsstelle konnte dem Kunden schlussendlich mitteilen, dass die Forderung zwar zu Recht besteht, allerdings mangels Betreibungsmaßnahmen innerhalb von 3 Jahren nach Fälligkeit verjährt ist.

In einem weiteren Verfahren meldete der Kunde zwar seine Stromlieferung, nicht aber seine Gaslieferung ordnungsgemäß ab. In der Folge erhielt der Kunde eine Nachverrechnung über die Gaslieferung, obwohl er nicht mehr an der Anlagenadresse wohnte. Obwohl die Forderung für die Gaslieferung mangels ordnungsgemäßer Abmeldung zu Recht bestand, wurde diese von Wien Energie im Kulanzwege storniert.

NACHVERRECHNUNGEN WEGEN DEFEKTER ODER VERTAUSCHTER ZÄHLER

In zwei weiteren Fällen stellte sich im Laufe des Schlichtungsverfahrens heraus, dass die Zähler des Anfragenden und des Nachbarn aufgrund einer falschen Beschriftung durch den Elektriker vertauscht worden waren und daher die Rechnungen jeweils des Nachbarn bezahlt wurden. In beiden Fällen wurden die Verrechnungen korrigiert, sodass der jeweilige Kunde auch nur die Rechnung über seinen tatsächlichen Verbrauch zu bezahlen hatte.

Zwei weitere Verfahren betrafen Anfragen von Kunden, bei denen aufgrund von defekten Zählern die Verbrauchsmenge nicht exakt gemessen wurde und es deshalb zu Nachverrechnungen kam. In beiden Fällen musste den Kunden mitgeteilt werden, dass die von Wien Energie nachverrechneten Mengen für die Schlichtungsstelle nachvollziehbar sind.

Verbrauchssteigerungen führen zu Verunsicherungen

Auch im Berichtsjahr haben sich wieder Wien Energie Kunden an die Schlichtungsstelle gewandt, weil sie sich die Verbrauchssteigerungen nicht erklären konnten. In einigen Fällen war die Verbrauchssteigerung auf eine rechnerische Zählerstandsermittlung im Vorjahr zurückzuführen; der Zählerstand für die Verbrauchsermittlung des Vorjahres wurde zu gering geschätzt, sodass der durch Zählerablesung ermittelte Verbrauch des aktuellen Jahres wesentlich höher war, da er ja einen Teil des Verbrauchs des Vorjahres enthielt. Die Schlichtungsstelle konnte den Kunden durch die Erläuterung der rechnerischen Zählerstandsermittlung die angebliche Verbrauchssteigerung plausibel erklären.

In weiteren Fällen der Verbrauchssteigerung konnte den Kunden nur mitgeteilt werden, dass Energie, die von einem funktionstüchtigen Zähler gemessen wird, als verbraucht gilt und daher auch zu bezahlen ist. Der Kunde wurde aber immer auf die Möglichkeit der Überprüfung des Zählers durch den Netzbetreiber oder durch das Amt für Eich- und Vermessungswesen hingewiesen.

Die Themen der anderen Verfahren waren sehr vielfältig: Ein Gewerbekunde wollte seinen Energielieferanten wechseln, wurde aber von seinem alten Lieferanten auf die bestehende Vertragsbindung von 2 Jahren hingewiesen. Der Gewerbekunde hatte den Energieliefervertrag mit einer Fixpreisvereinbarung von 2 Jahren unterfertigt, die auf dem Vertrag ebenfalls angeführten Bindungs- und Kündigungsfristen allerdings nicht beachtet.



Ein weiterer Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil er nicht verstand, warum er im Auftrag der Wien Energie eine Inkassomahnung erhielt. Eine Überprüfung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens ergab, dass der Kunde seine Rechnungen zwar immer teilweise, aber nie zur Gänze bezahlte. Der von Wien Energie errechnete Rückstand wurde durch Vorlage der Rechnungen und Einzahlungen belegt, sodass dem Kunden seitens der Schlichtungsstelle mitgeteilt werden musste, dass die Forderung zu Recht besteht und daher zu bezahlen ist. In einem weiteren Verfahren hatte der Kunde im Zuge des Lieferantenwechsels seine Zählerstände bekannt gegeben, diese wurden aber von Wien Energie nicht für die Endabrechnung verwendet, sondern der Verbrauchswert rechnerisch ermittelt. Die Nachfrage der Schlichtungsstelle ergab, dass Wien Energie das Schreiben mit den Zählerständen nie erhalten hatte. Wien Energie erklärte sich aber bereit, auf Basis der nachträglich bekannt gegebenen Zählerstände eine neue Endabrechnung zu erstellen.

Eine Kundin der Wien Energie Gasnetz GmbH wandte sich wegen einer Nachforderung an die Schlichtungsstelle. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass der Zählerstand in den vergangenen 3 Jahren mit „0“ geschätzt wurde, obwohl die Kundin den Zählerstand per Ablesekarte bekannt gegeben hatte. Durch ein Versehen der Kundenbetreuung der Wien Energie Gasnetz GmbH wurde die Wiederinbetriebnahme der Gaszufuhr nicht ins System eingegeben. Gemäß Allgemeinen Verteilernetzbedingungen ist die Nachverrechnung für einen Zeitraum von 3 Jahren möglich, weswegen der Kundin mitgeteilt werden musste, dass die Nachverrechnung zu Recht erfolgte. Der Kundin wurde eine längerfristige Ratenvereinbarung angeboten.

In einem weiteren Verfahren gegen die Wien Energie Gasnetz GmbH konnte ebenfalls festgestellt werden, dass die Zähler seit 2004 zwar abgelesen wurden, aber keine diesbezügliche Verrechnung erfolgte. Die Schlichtungsstelle empfahl der Wien Energie Gasnetz GmbH aufgrund der Verjährungsfrist die Nachverrechnung nur für die letzten 3 Jahre durchzuführen und auf die darüber hinausgehende Forderung zu verzichten. Wien Energie Gasnetz GmbH hat sich dieser Empfehlung leider nicht angeschlossen, weswegen die Kundin auf die Möglichkeit eines Streitschlichtungsverfahrens vor der Energie-Control Kommission hingewiesen wurde.

Ein weiterer Kunde beschwerte sich, weil ihm auf seiner Jahresabrechnung ein Ableseentgelt in Rechnung gestellt wurde, obwohl er die Kundenselbstablesekarte an Wien Energie Gasnetz GmbH übermittelt hatte. Die Anfrage stand im zeitlichen Zusammenhang mit der Verpflichtung des Netzbetreibers, ab 1. Juni 2008 das Ableseentgelt und das Messgeräteentgelt getrennt auszuweisen. Nach mehrmaligen hartnäckigen Rückfragen durch die Schlichtungsstelle stornierte Wien Energie Gasnetz GmbH das Ableseentgelt.

Wie auch bereits in den letzten Jahren funktionierte auch in diesem Berichtszeitraum die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Beschwerdemanagements sehr gut. Es wurde versucht, die Anfragen der Schlichtungsstelle und die eingeleiteten Verfahren möglichst rasch und im Sinne des Kunden zu erledigen. Falls kein Fehlverhalten der Wien Energie vorgelegen ist und die Forderung daher zu Recht bestand, wurde den Kunden jeweils eine Ratenvereinbarung entsprechend den finanziellen Möglichkeiten gewährt.

EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/ EVN Netz GmbH

Weniger Verfahren bei der EVN

Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum ist es diesmal bei der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG sowie der EVN Netz GmbH zu einem erheblichen Rückgang bei der Anzahl der durchgeführten Verfahren gekommen. Waren es im vorherigen Berichtszeitraum 26 Schlichtungsverfahren, so wurden im Zeitraum 1. Oktober 2007 bis 31. Dezember 2008 insgesamt 14 Verfahren durchgeführt. 4 dieser Verfahren betrafen die Höhe des Netzzutritts- bzw. des Netzbereitstellungsentgelts, 3 weitere Fragen befassten sich mit Stromabschaltungen, die restlichen Verfahren behandelten Fragen der Verrechnung und des Lieferantenwechsels. Zusätzlich zu den Verfahren wurden auch noch zahlreiche Anfragen auf kurzem Wege, d.h. entweder nach telefonischer oder Rückfrage per E-Mail bei der EVN, geklärt. Teilweise nahm die EVN bei diesen Anfragen aber auch in einigen Verfahren direkt mit dem Kunden Kontakt auf, sodass die Anfrage im direkten Weg geklärt werden konnte.

HÖHE DER NETZZUTRITTSKOSTEN UND DES NETZBEREITSTELLUNGSENTGELTS

In einem Verfahren wandte sich ein Kunde an die Schlichtungsstelle, weil ihm die von der EVN verrechneten Kosten im Zusammenhang mit der Herstellung seines Stromanschlusses in Höhe von rund € 8.000 als zu hoch erschienen. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass sich der Großteil der Kosten auf die Herstellung der Hausanschlussleitung bezog, das Netzzutrittsgeld und das Netzbereitstellungsgeld aber ordnungsgemäß in Rechnung gestellt wurden. Die Schlichtungsstelle hat den Kunden darauf aufmerksam gemacht, dass er die Herstellung der Hausanschlussleitung auch von einem anderen konzessionierten Elektronunternehmen als der EVN vornehmen lassen kann und es deshalb empfehlenswert ist, ein Vergleichsangebot einzuholen.

In einem weiteren Verfahren ging es um die Frage, ob das vom Kunden bereits an einen in der Zwischenzeit in Konkurs gegangenen Bauträger bezahlte Netzbereitstellungsgeld noch ein weiteres Mal an die EVN zu entrichten sei. Die EVN übermittelte in der Stellungnahme den mit dem Bauträger abgeschlossenen Netzzugangsvertrag, dem der Vermerk „Vorläufige Versorgung – dauernde Versorgung von noch zu erwerbenden Strombezugsrecht abhängig“. Der Kunde hatte diesen Netzzugangsvertrag durch Vertragsübernahme



übernommen, weswegen davon auszugehen war, dass das Strombezugsrecht mangels Zahlung noch nicht erworben wurde. Dem Kunden konnte nur geraten werden, seine Forderung im Konkursverfahren rechtzeitig anzumelden.

In einem Fall beschwerte sich ein Kunde bei der Schlichtungsstelle, weil angeblich seinem unmittelbaren Nachbarn für den Netzzutritt ein wesentlich geringerer Betrag in Rechnung gestellt worden war. Im Verfahren stellte sich heraus, dass aufgrund der geänderten Anschlusssituation ein neuer Kabelverteilerschrank gesetzt werden musste, an dem nun mehrere Kunden angeschlossen werden. Die Schlichtungsstelle musste dem Kunden mitteilen, dass das Vorgehen der EVN für plausibel erachtet wird.

In einem anderen Fall verrechnete die EVN einem Kunden, der 2008 ein Haus gekauft hatte, das offensichtlich bisher für diesen Netzanschluss noch nicht bezahlte Netzbereitstellungsentgelt. Es stellte sich heraus, dass der Netzanschluss bereits 2002 errichtet, das Netzbereitstellungsentgelt aber aus nicht mehr nachvollziehbaren Gründen bisher nie vorgeschrieben worden war. Die EVN begründete die Nachverrechnung mit Punkt 1.2.4. ihrer Allgemeinen Verteilernetzbedingungen, wonach im Falle eines Netzkundenwechsels das für den Netzanschluss zu bezahlende Netzbereitstellungsentgelt nur dann auf einen neuen Netznutzer übertragen werden könne, wenn das Entgelt für den Netzanschluss bereits bezahlt wurde. Da im konkreten Fall bisher keine Zahlung erfolgte, könne es auch nicht auf den Käufer übertragen werden, weswegen sie berechtigt sei, das Netzbereitstellungsentgelt vom jetzigen Netzbenutzer einzufordern. Die Schlichtungsstelle musste feststellen, dass eine Klärung der Rechtsfrage, ob die Rechtsansicht der EVN durch die rechtlichen Bestimmungen gedeckt sei oder nicht, bislang nicht erfolgt worden war und konnte dem Kunden daher nur empfehlen, zwecks Klärung der diesbezüglichen Rechtsfrage ein Verfahren vor der Energie-Control Kommission gemäß § 21 Abs 2 EIWOG anzustreben.

BESCHWERDEN WEGEN ABSCHALTUNGEN

Ein Netzkunde der EVN Netz GmbH und Energiekunde der Verbund Austrian Power Sales GmbH befasste die Schlichtungsstelle, weil seine Stromanlage seiner Ansicht nach ohne Vorankündigung ungerechtfertigterweise abgeschaltet worden war. Die Stellungnahme der betroffenen Unternehmen ergab, dass die Beträge aus der Netzrechnung der EVN Netz GmbH im Zusammenhang mit dem Vorleistungsmodell von Verbund Austrian-Power Sales GmbH nicht zeitgerecht überwiesen worden waren, weswegen dem Kunden sehr kurzfristig die Abschaltung angedroht und schlussendlich auch durchgeführt wurde. Die Schlichtungsstelle hat den Unternehmen mitgeteilt, dass sie das Verhalten für äußerst unbefriedigend hält und hat sie aufgefordert, die Zahlungsorganisation dahingehend zu verbessern, dass derartige Unannehmlichkeiten für die Zukunft vermieden werden können.

In einem weiteren Fall schaltete die EVN einer Kundin den Strom ab, da angeblich Teilbeträge nicht rechtzeitig bezahlt worden waren. Die Stellungnahme der EVN ergab, dass offensichtlich Missverständnisse über den Zeitpunkt der Fälligkeit bestanden. Darüber hinaus hatte die EVN von der Kundin übermittelte Zählerstände, die eine Gutschrift zur Folge gehabt hätten, nicht ins Verrechnungssystem übernommen. EVN bedauerte die entstandenen Missverständnisse und Irrtümer und erstellte für die entstandenen Wiedereinschaltungsgebühren eine Gutschrift. In einem weiteren Verfahren mit Abschaltung stellte sich heraus, dass die von EVN eingeforderten Rückstände zu Recht bestanden und die Abschaltung daher gerechtfertigt war.

SONSTIGE THEMEN

Herr H. wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil er für seine beiden Anlagen jeweils den Strom- und Gasanbieter wechseln wollte. Für den Strombezug erfolgte der Anbieterwechsel problemlos, für den Gasbezug der zweiten Anlage verweigerte die EVN den Wechsel aufgrund einer bestehenden Vertragsbindung. Herr H. gab an, auch den Gasliefervertrag rechtzeitig gekündigt zu haben, laut EVN sei diese Kündigung aber nie bei EVN eingelangt. Nach Kontaktaufnahme durch die Schlichtungsstelle stimmte die EVN schlussendlich dem vom Kunden gewünschten Wechseltermin für alle Anlagen zu.

In einem weiteren Verfahren beschwerte sich eine Kundin, weil sie Netz- und Energierechnungen für einen Zeitraum erhielt, in dem sie die gegenständliche Wohnung noch nicht nutzte. Die EVN führte aus, dass die Kundin aufgrund einer falschen Anmeldeleiste der Kelag zu früh ins Verrechnungssystem eingegeben wurde, stornierte die Rechnungen und erstellte Korrekturrechnungen für den Zeitraum ab Einzug in die Wohnung.

Ein Gewerbekunde erkundigte sich bei der Schlichtungsstelle über die Rechtmäßigkeit einer von der EVN verlangten Barkaution von € 5.000 im Zuge eines abzuschließenden Netznutzungsvertrages für Strom- und Gasbezug. Die Tatsache der Bezahlung einer Barkaution war für den Kunden unstrittig, da es schon bei anderen Anlagen Zahlungsschwierigkeiten gab. Die Höhe der Barkaution konnte nach Kontaktaufnahme durch die Schlichtungsstelle auf € 3.000 reduziert werden, was in etwa zwei Drittel der im Quartal voraussichtlich anfallenden Kosten entspricht. Der Kunde war mit der Lösung einverstanden.

Ein weiterer Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil für ihn die Verbrauchssteigerung gegenüber dem Vorjahr und die damit verbundene Nachzahlung nicht nachvollziehbar war. Eine Zählerüberprüfung durch die EVN Netz GmbH ergab keinen Defekt am Zähler. Dem Kunden musste mitgeteilt werden, dass Energie, die von einem funktionsfähigen Zähler gemessen wurde, als verbraucht gilt und damit auch zu bezahlen ist. Die EVN kam dem Kunden mit einer großzügigen Ratenvereinbarung entgegen.



Wie bereits in den letzten Jahren hat auch heuer die Zusammenarbeit mit der EVN sehr gut funktioniert. Ganz egal ob es sich um förmliche Verfahren oder allgemeine Anfragen per E-Mail handelte, ist die EVN immer bestrebt, die Anfragen in kurzer Zeit zu beantworten bzw. auch teilweise zusätzlich direkt mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen.

Steweag-Steg GmbH/Stromnetz Steiermark GmbH

Die Anzahl der durchgeführten Verfahren beim Netzbetreiber Stromnetz Steiermark GmbH und dem Energielieferanten Steweag-Steg GmbH ist im Berichtsjahr stark angestiegen. Wurden im Vorjahr noch 11 Verfahren geführt, so hat sich im Berichtsjahr die Anzahl der Verfahren mit 24 mehr als verdoppelt. Der Großteil der Verfahren bzw. der sonstigen Anfragen betraf auch in diesem Jahr Fragen zu Nachforderungen bei Jahresabrechnungen, Kosten bei Netzanschlüssen und Verrechnungsfragen im Zusammenhang mit einem Lieferantenwechsel.

Anfragen in der Steiermark
gestiegen

FRAGEN ZU DEN NETZZUTRIITSKOSTEN BZW. DES NETZBEREITSTELLUNGSENTGELTS

Ein Kunde hatte in einem neu aufgeschlossenen Siedlungsgebiet mit Hilfe eines Bauträgers ein Einfamilienhaus errichtet. Er beschwerte sich, weil sich die Stromnetz Steiermark GmbH trotz mehrerer Gespräche und Vorlage sämtlicher erforderlicher Unterlagen weigerte, ein Angebot über die Herstellung des Netzanschlusses zu legen. Sie begründete ihr Vorgehen damit, dass sie bereits an den Bauträger ein konkretes Netzanschlussangebot für die gesamte neu aufgeschlossene Wohnsiedlung erstellt, dieser das Angebot allerdings noch nicht angenommen habe, weswegen sich der Kunde direkt an den Bauträger wenden solle. Da der Bauträger erklärte, das Angebot der Stromnetz Steiermark GmbH erst nach Verkauf aller Bauparzellen anzunehmen, hätte der Kunde – trotz des bereits einzugsbereiten Hauses – weiter auf den Stromanschluss warten müssen. Die Schlichtungsstelle musste die Stromnetz Steiermark GmbH schlussendlich auf ihre Pflicht zum Netzanschluss hinweisen, woraufhin der Kunde ein konkretes Angebot erhielt und der Anschluss binnen kurzer Zeit zur Zufriedenheit des Kunden hergestellt wurde.

Ein weiteres Verfahren beschäftigte sich mit der Frage, wo die Eigentumsgrenze gemäß den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen der Stromnetz Steiermark GmbH aus dem Jahre 1994 festgelegt war. An der Hausanschlussleitung der Kundin trat ein Schaden auf. Die Stromnetz Steiermark GmbH erklärte sich bereit, diesen zu übernehmen, da eine defekte Kabelmuffe erst vor ca. 1,5 Jahren von ihr errichtet worden war und daher aufgrund des kurzen Zeitraumes nicht ausgeschlossen werden konnte, dass der Schaden eine Folge der Reparatur der Kabelmuffe war.

Im zeitlichen Zusammenhang damit wechselte die Kundin den Energielieferanten, und die Stromnetz Steiermark übermittelte einen neuen Netznutzungsvertrag, in dem die Eigentumsgrenze gemäß den aktuellen Allgemeinen Verteilernetzbedingungen an den netzbenutzerseitigen Anschlussklemmen der Hausanschlussicherung festgelegt war. Die Kundin behauptete nun, dass die Eigentumsgrenze seit jeher an der Grundstücksgrenze und nicht im Hausanschlusskasten jenseits der Straße gelegen sei und verweigerte die Unterfertigung des Netznutzungsvertrages. Die Schlichtungsstelle konnte im Zuge der Überprüfung der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen der Stromnetz Steiermark GmbH aus dem Jahre 1994 feststellen, dass sich die Definition der Eigentumsgrenze seit 1994 nicht verändert hat. Die Schlichtungsstelle teilte der Kundin mit, dass die Regelung im neuen Netznutzungsvertrag keine Schlechterstellung gegenüber dem bisherigen (nicht in schriftlicher Form vorliegenden) Netznutzungsvertrag darstellt, und empfahl, den Vertrag zu unterfertigen, auch wenn das aus rechtlicher Sicht nicht erforderlich ist.

In einem weiteren Verfahren wandte sich ein Industriekunde an die Schlichtungsstelle, weil ihm der für die Leistungserhöhung in Rechnung gestellte Betrag pro kW als zu hoch erschien. Da das Netzbereitstellungsentgelt zum Zeitpunkt der Vertragserstellung im Netzbereich Steiermark mit 0 festgelegt war, ersuchte die Schlichtungsstelle die Stromnetz Steiermark GmbH um Aufgliederung der für die Anschlussanlage angefallenen Anschaffungskosten und um Angabe der mit der Anlage maximal übertragbaren Leistung. Die Stellungnahme der Stromnetz Steiermark GmbH ergab, dass diese bei der ursprünglichen Berechnung von Wiederbeschaffungswerten ausgegangen war, was nicht den rechtlichen Bestimmungen entsprach. Eine auf Basis Anschaffungskosten erstellte Kalkulation zeigte einen wesentlich geringeren Leistungspreis. Die Stromnetz Steiermark GmbH nahm mit dem Kunden Kontakt auf und informierte ihn über den reduzierten Leistungspreis.

LIEFERANTENWECHSEL UND RECHNERISCHE ZÄHLERSTANDSERMITTLUNG

In diesen insgesamt 4 Verfahren ging es im Wesentlichen darum, dass für Kunden die Netz- bzw. Energierechnungen im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel nicht nachvollziehbar waren. In einem Fall wurde der Zählerstand beim Lieferantenwechsel zu Verbund Austrian Power Sales GmbH von der Stromnetz Steiermark GmbH rechnerisch ermittelt. Eineinhalb Jahre später stornierte die Stromnetz Steiermark GmbH die auf Basis rechnerisch ermittelter Verbrauchswerte erstellte Netzrechnung – ohne jegliche Information an den Netzkunden. Diese Stornorechnung führte zur Stornierung der von Verbund Austrian Power Sales GmbH ausgestellten Gesamtrechnung, wobei der Kunde schlussendlich aufgrund von Kommunikationsschwierigkeiten zwischen Verbund Austrian Power Sales GmbH und Stromnetz Steiermark GmbH einerseits und zwischen Verbund Austrian Power Sales GmbH und Kunden andererseits eine Mahnung vom Inkassobüro erhielt. Im Zuge des Schlich-



tungsverfahrens konnte geklärt werden, dass die offene Forderung seitens Verbund Austrian Power Sales GmbH zu Recht bestand. Verbund Austrian Power Sales GmbH stornierte sowohl Mahn- als auch Inkassospesen. Die Schlichtungsstelle wies sowohl Verbund Austrian Power Sales GmbH als auch die Stromnetz Steiermark GmbH darauf hin, dass der Kunde bei Stornierung und Neuausstellung einer Rechnung zumindest über den Grund zu informieren ist, andernfalls erscheint die Korrektur für den Kunden absolut intransparent und nicht nachvollziehbar.

In einem ähnlich gelagerten Fall erhielt ein Kunde im Zuge des Lieferantenwechsels für einen Zeitraum von rund 3 Jahren sage und schreibe 10 Rechnungen und Korrekturrechnungen. Nachdem der Kunde – verständlicherweise – den Überblick verlor, wandte er sich an die Schlichtungsstelle. Eine Anfrage bei der Stromnetz Steiermark GmbH ergab, dass die Rechnungs- und Korrekturrechnungslawine ebenfalls durch eine Korrektur der im Rahmen der Endabrechnung rechnerisch ermittelten Zählerstände ausgelöst worden war. Die Schlichtungsstelle konnte – nach sehr zeitintensivem Studium der von der Stromnetz Steiermark GmbH und der Verbund Austrian Power Sales GmbH übermittelten Rechnungen und Korrekturrechnungen – schlussendlich den zeitlichen Ablauf und die Gründe für die Korrekturen rekonstruieren und dem Kunden diesbezüglich Aufklärung verschaffen. Auch in diesem Fall versäumten es beide Unternehmen, dem Kunden den Grund für die Rechnungsflut zu erklären.

> **Beispiel: rechnerische Zählerstandsermittlung beim Lieferantenwechsel**

In einem weiteren Verfahren wunderte sich Herr M. über den hohen Verbrauch im Zeitraum zwischen dem Lieferantenwechsel bis zum ersten Ableszeitpunkt nach dem Lieferantenwechsel. Die Überprüfung durch die Schlichtungsstelle ergab, dass der Zählerstand zum Zeitpunkt des Lieferantenwechsels viel zu gering geschätzt worden war, weswegen der (verrechnete) Verbrauch nach dem Lieferantenwechsel als außerordentlich hoch erschien. Die Schlichtungsstelle konnte dem Kunden mitteilen, dass es nur zu einer Verschiebung der Verrechnung zwischen den Verrechnungszeiträumen, aber nicht zu einem tatsächlichen Mehrverbrauch gekommen ist.

! TIPP

Wenn Sie Ihren Energielieferanten wechseln, geben Sie Ihrem Netzbetreiber unbedingt den Zählerstand zum Wechselstichtag bekannt. Nur so ist gewährleistet, dass die Verbrauchsabgrenzung zwischen Ihrem alten und neuen Lieferanten auch dem tatsächlichen Verbrauch entspricht.

Zu einem positiven Ergebnis für den Kunden kam es bei einer weiteren Anfrage, wo sich der Kunde an die Schlichtungsstelle wandte, weil die Kosten für die Netznutzung nach einem Lieferantenwechsel bei gleichem Verbrauch wesentlich gestiegen waren. Die Stromnetz Steiermark GmbH hatte sich bei der Eingabe der Netzdaten im Zuge der Neuausstellung des Netznutzungsvertrages insofern geirrt, als statt des Tarifes „Doppeltarif nicht gemessene Leistung“ der Tarif „nicht gemessene Leistung“ zur Verrechnung kam. Die Stromnetz Steiermark GmbH stornierte die unrichtige Rechnung und brachte die ordnungsgemäßen Netznutzungstarife zur Verrechnung. Ein weiteres Verfahren handelte ebenfalls von der Umstellung der Netztarife im Zuge des Lieferantenwechsels; hier konnte aber geklärt werden, dass der ehemals installierte Doppeltarifzähler schon vor Liberalisierung in einen Einfachtarifzähler umgerüstet worden war, weswegen die Verrechnung zum Netztarif für nicht gemessene Leistung ordnungsgemäß erfolgte.

NACHVERRECHNUNG WEGEN ZÄHLERDEFEKT

Mehrere Kunden der Stromnetz Steiermark GmbH kontaktierten im Berichtszeitraum die Schlichtungsstelle, weil sie Nachverrechnungen wegen defekter Stromzähler erhalten hatten. In einem Fall übermittelte die Stromnetz Steiermark eine Nachverrechnung bis ins Jahr 2001 zurück. Die Höhe der Nachverrechnung war für die Schlichtungsstelle nachvollziehbar, allerdings musste die Stromnetz Steiermark GmbH darauf hingewiesen werden, dass gemäß ihrer Allgemeinen Verteilernetzbedingungen im Falle eines Fehlers in der Ermittlung des Rechnungsbetrages die Berichtigung des Rechnungsbetrages keinesfalls über drei Jahre hinaus zu erfolgen hat. Die Stromnetz Steiermark GmbH stornierte die Nachverrechnung bis 2001 und begrenzte die Korrekturrechnung auf den Zeitraum der letzten 3 Jahre. Ein weiteres Verfahren handelte ebenfalls von einer Nachverrechnung wegen eines defekten Zählers. Dabei ging es um die Plausibilisierung der nachverrechneten Werte. Der Kunde gab an, in der fraglichen Zeit die Wohnung kaum oder gar nicht genutzt zu haben, weswegen ihm die Nachverrechnung als unplausibel erschien. Die Stromnetz Steiermark GmbH verweigerte die Berücksichtigung dieses vom Kunden behaupteten Sachverhalts und bestand auf der Nachverrechnung in der ursprünglichen Form. Die Schlichtungsstelle konnte den Kunden nur auf die Möglichkeit einer Klärung der Angelegenheit bei der Energie-Control Kommission hinweisen.

In einem ähnlich gelagerten Fall der Nachverrechnung für einen Heizstromzähler hingegen, wo die Kundin erklärte, im fraglichen Zeitraum vorwiegend mit Holz geheizt zu haben, akzeptierte die Stromnetz Steiermark GmbH die Argumente der Kundin und reduzierte nach einer Vorortbesichtigung die Nachverrechnung auf einen Bruchteil des ursprünglich in Rechnung gestellten Betrages.



Ein größeres Verfahren handelte ebenfalls von der Nachverrechnung aufgrund defekter Messgeräte. Die Nachverrechnung resultierte aus der Tatsache, dass seit April 2004 ein technischer Messfehler vorlag. Im Zuge eines Zählertausches kam es zu einem Kurzschluss an der Prüfklemme des dritten Stromwandlers, sodass das dritte Zählwerk keine Energie erfassen konnte, obwohl weiterhin Energie über diesen Zählpunkt bezogen wurde. Der Fehler wurde von der Stromnetz Steiermark GmbH im Mai 2008 richtig gestellt, sodass ab diesem Zeitpunkt eine ordnungsgemäße Erfassung der verbrauchten Energie erfolgte. Die Schlichtungsstelle informierte den Kunden, dass die Nachverrechnung sowohl hinsichtlich der verbrauchten Menge als auch hinsichtlich des Nachverrechnungszeitraumes plausibel erscheint. Während des laufenden Verfahrens hatte Stromnetz Steiermark GmbH bereits mit dem Kunden Kontakt aufgenommen und es wurde angesichts der großen Abnahmemengen des Kunden bereits über eine weitere (über unsere Streitschlichtungsempfehlung hinausgehende) Reduktion des Nachverrechnungsbetrages verhandelt.

SONSTIGE VERRECHNUNGSFRAGEN

Eine Kundin beschwerte sich bei der Schlichtungsstelle, weil die Stromnetz Steiermark GmbH seinen Zählerstand nicht abgelesen hatte, sondern den Verbrauch nur rechnerisch ermittelte. Darüber hinaus war sie der Ansicht, dass ihr die Teilzahlungsbeträge doppelt verrechnet wurden. Auf Nachfragen durch die Schlichtungsstelle gab die Stromnetz Steiermark GmbH an, dass der Zählerstand ursprünglich aufgrund mangelnden Zugangs zum Zähler rechnerisch ermittelt wurde. In der Folge konnte aber eine Zählerablesung durchgeführt werden und es wurde eine Korrekturrechnung auf Basis abgelesener Zählerstände erstellt. Aufgrund der korrigierten Verbrauchswerte erfolgte auch eine Reduktion der vorgeschriebenen Teilbeträge. Ein von der Schlichtungsstelle durchgeführter Abgleich der von der Kundin geleisteten Zahlungen mit den vorgeschriebenen Teilbeträgen ergab keine Doppelverrechnung seitens der Stromnetz Steiermark GmbH.

Zählerstände werden nicht immer abgelesen

In einer weiteren Kundenbeschwerde behauptete der Kunde, dass der Verbrauch bis zum Lieferantenwechsel rechnerisch ermittelt wurde und daher viel zu hoch sei. Die Nachfrage der Schlichtungsstelle bei der Stromnetz Steiermark GmbH ergab, dass der Zählerstand abgelesen wurde und der höhere Verbrauch auf die Wintermonate zurückzuführen war.

Zwei Beschwerden an die Schlichtungsstelle handelten von Inkassomahnungen, wobei die Kunden angeblich die entsprechenden Endabrechnungen und Mahnungen nie erhalten hatten. In beiden Fällen wurden nach Intervention durch die Schlichtungsstelle die entsprechenden Rechnungen noch einmal an die Kunden übermittelt und sowohl Inkasso- als auch Mahnspesen storniert.

Eine Kundin wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil sie von der Stromnetz Steiermark GmbH bzw. der Steweag-Steg GmbH eine Mahnung mit Androhung der Einschaltung eines Inkassobüros und der nachfolgenden Abschaltung der Anlage erhalten hatte. Der Grund für dieses Androhungsschreiben lag in der Tatsache, dass Steweag-Steg GmbH bzw. Stromnetz Steiermark GmbH Mitarbeiter das Guthaben aus einer Rechnung irrtümlicherweise doppelt an die Kundin überwiesen hatten und diese sich weigerte, den Betrag zur Rücküberweisung zu bringen, weil sie diesen bis zur nächsten Jahresabrechnung einbehalten wollte. Trotz der Verursachung des Fehlers bestand die Stromnetz Steiermark GmbH bzw. die Steweag-Steg GmbH auf der Rücküberweisung. Die Stromnetz Steiermark GmbH bzw. die Steweag-Steg GmbH musste erneut – wie schon in einigen anderen Verfahren auch – darauf hingewiesen werden, dass es sich dabei um ein sehr unfreundliches Verhalten gegenüber dem Kunden handelt, welches in Zukunft vermieden werden sollte.

Weitere Verfahren betrafen die Frage der Nachverrechnung nach (zu geringen) rechnerisch ermittelten Zählerständen und die – von der Netzrechnung der Stromnetz Steiermark GmbH abweichende – Weiterverrechnung der Netzkosten durch Verbund Austrian Power Sales GmbH (Verfahren konnte im Berichtsjahr noch nicht abgeschlossen werden).

Im heurigen Berichtszeitraum hat die Zusammenarbeit mit der Steweag-Steg GmbH bzw. der Stromnetz Steiermark GmbH trotz der doppelten Anzahl der Verfahren recht gut funktioniert. Trotz teilweiser unterschiedlicher Rechtsstandpunkte konnten die meisten Verfahren zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden. Die Steweag-Steg GmbH bzw. die Stromnetz Steiermark GmbH waren sowohl bei den Verfahren als auch bei den sonstigen Anfragen größtenteils um eine rasche Antwort bemüht. Bei einigen Anfragen und Verfahren mussten die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle allerdings nach Ablauf der gesetzten Beantwortungsfrist mehrmals telefonisch nachfragen und sich in Geduld üben. Schlussendlich wurde aber immer eine Stellungnahme übermittelt, so dass keine weiteren Maßnahmen erforderlich waren.

Energie Graz GmbH & Co KG/Stromnetz Graz GmbH & Co KG

Zu einem Rückgang bei den durchgeführten Verfahren ist es bei der Energie Graz GmbH & Co KG sowie der Stromnetz Graz GmbH & Co KG gekommen. In insgesamt 5 Fällen (Vorjahr 8 Verfahren) wurde entsprechend den Vorgaben der Verfahrensrichtlinien der Energie Graz ein Einleitungsschreiben übermittelt und dabei um Auskunft zum jeweiligen Sachverhalt ersucht.



NACHVERRECHNUNGEN

In drei Verfahren ging es um Nachverrechnungen, die sich die Kunden nicht erklären konnten. Eine Dame wandte sich im Namen ihres Bruders O. an die Schlichtungsstelle, weil dieser bereits mehrmals umgezogen war, seinen Strombezug dabei nicht abgemeldet hatte und es ihr bislang nicht gelungen war, mit Energie Graz GmbH & Co KG abzuklären, an welchen Anlagenadressen ihr Bruder noch Vertragspartner war. Die Stellungnahme der Stromnetz Graz GmbH & Co KG ergab, dass Herr O. an insgesamt 2 Anlageadressen als Vertragspartner aufschien, der Dame allerdings telefonisch nur 1 Anlagenadresse genannt wurde, weil der Name für Herrn O. an beiden Anlagenadressen mit einer unterschiedlichen Schreibweise erfasst worden war. Energie Graz GmbH & Co KG bzw. Stromnetz Graz GmbH & Co KG kamen Herrn O. insofern entgegen, als in Kulanz auf die Gesamtforderung eine Gutschrift von € 100 erstellt und für den restlichen Betrag eine zinsfreie Ratenvereinbarung für 6 Monate abgeschlossen wurde.

In einem weiteren Verfahren konnte die Schlichtungsstelle den Kunden darüber informieren, dass die von der Stromnetz Graz GmbH & Co KG vorgenommene Nachverrechnung plausibel war. Im November 2006 wurde in der Kundenanlage ein defekter Zähler ausgetauscht, die nächste Zählerablesung erfolgte im Mai 2007. Anhand der Verbrauchswerte vom Zeitpunkt des Zählertausches im November 2006 bis zur Ablesung im Mai 2007 erfolgte die Korrektur der Rechnungen der letzten zweieinhalb Jahre. Das für den gesamten Korrekturzeitraum errechnete Tagesmittel entsprach den vor dem Zeitraum der Nachverrechnung verbrauchten durchschnittlichen kWh pro Tag, weswegen die Nachverrechnung korrekt war.

Herr G. beschwerte sich bei der Schlichtungsstelle, weil er von der Stromnetz Graz GmbH & Co KG eine – seiner Ansicht nach – ungerechtfertigte Nachverrechnung in beträchtlicher Höhe erhalten hatte. Wie sich im Verfahren herausstellte, passierte bei der verrechnungstechnischen Erfassung der Anlage bei Erstanmeldung im Juli 2003 ein Fehler. Der Haushaltsstromzähler wurde überhaupt nicht und der Heizstromzähler mit einem falschen Tarif erfasst, weswegen Herr G. trotz hoher Verbrauchswerte betragsmäßig sehr niedrige Rechnungen erhielt. Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG entdeckte im Rahmen einer Zählerablesung im Februar 2008 den Irrtum und erstellte eine Nachverrechnung für den Zeitraum März 2005 bis Februar 2008. Auf die Nachverrechnung für den Zeitraum ab Inbetriebnahme der Anlage im Juli 2003 bis März 2005 wurde wegen der abgelaufenen Verjährungsfrist von vornherein verzichtet. Die Schlichtungsstelle musste Herrn G. mitteilen, dass die Nachverrechnung zwar unangenehm ist, aus rechtlicher Sicht aber ordnungsgemäß erfolgte.

SONSTIGE FRAGEN

Eine Kundin konsultierte die Schlichtungsstelle, weil die Stromnetz Graz GmbH & Co KG ihre Anlage zu spät eingeschaltet habe und darüber hinaus auch noch eine Barkaution verlangt wurde. Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG erklärte nachvollziehbar, dass die Kundin zwar einen Stromliefervertrag vorlegte, den Netznutzungsvertrag allerdings nicht unterschrieben hatte, weswegen auch die Einschaltung der Anlage nicht vorgenommen werden konnte. Bezüglich der Barkaution wies die Schlichtungsstelle die Stromnetz Graz GmbH & Co KG darauf hin, dass eine prinzipielle Verrechnung einer Kaution bei Neukunden nicht den Bestimmungen in den allgemeinen Verteilernetzbedingungen entspricht, wonach eine Kaution nur dann zu verrechnen ist, wenn es Hinweise dafür gibt, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommen wird. Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG verzichtete schlussendlich auf die Hinterlegung einer Kaution.

Ein Kunde wunderte sich darüber, dass ihm in seiner Jahresabrechnung die Netzkosten für die Netzebene 7 verrechnet wurden, obwohl ihm bisher immer die Netznutzungsgebühren der Netzebene 6 vorgeschrieben wurden. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass die Eigentumsgrenze des Kunden an den Klemmen der Stromwandler im Messwandler-schrank gelegen ist und deshalb gemäß den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen das Netznutzungsentgelt der Netzebene 7 zu verrechnen ist. Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG hatte also bisher zugunsten des Kunden die Netzkosten der niedrigeren Netzebene verrechnet, obwohl verordnungsgemäß Netzkosten der Netzebene 7 zu verrechnen gewesen wären. Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG verzichtete auf die Nachverrechnung. Die Schlichtungsstelle konnte dem Kunden mitteilen, dass die Vorgehensweise korrekt ist.

Die Zusammenarbeit mit der Energie Graz GmbH & Co KG sowie der Stromnetz Graz GmbH & Co KG hat auch in diesem Jahr wieder sehr gut funktioniert. Ganz egal ob es sich um eine allgemeine Anfrage oder um ein Verfahren gehandelt hat, war die Energie Graz um eine rasche und kundenfreundliche Lösung bemüht.

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

Die Anzahl der durchgeführten Verfahren bei der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG und der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ist im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr von 6 auf 7 Verfahren gestiegen. Bei den Verfahren ging es im Wesentlichen um



Beschwerden gegen Abrechnungen, gegen die Verzögerung beim Lieferantenwechsel oder die automatische Weiterversorgung bei Einzug in eine Wohnung durch den local player Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG.

**VERZÖGERUNG BEIM LIEFERANTENWECHSEL/
WEITERVERSORGUNG DURCH LOCAL PLAYER**

Die Wohnungseigentumsgemeinschaft L. wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil sie mit der rückwirkenden Übernahme der Hausverwaltung vom ehemaligen Hausverwalter bereits ab dem Zeitpunkt der Übernahme von einem alternativen Lieferanten mit Energie versorgt werden wollte. Sie habe diese Tatsache der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH bereits bei Übernahme des Anschlusses mitgeteilt. Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH lehnte eine Versorgung ab Netznutzungsbeginn aber mit der Begründung ab, dass der Vertrag mit der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG bereits ab Beginn des Energiebezuges zustande gekommen sei; darüber hinaus bestehe eine einjährige Vertragsbindung.

Die Stellungnahme der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ergab, dass die Wohnungseigentumsgemeinschaft bereits ab 1. 1. 2008 Netzkunde war, der Liefervertrag mit Verbund-Austrian Power Sales GmbH aber erst Anfang Februar vorgelegt wurde, weshalb die Versorgung vorläufig durch den local player erfolgte. Auf Anfrage der Schlichtungsstelle verzichtete Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG auf die angeblich zustande gekommene Vertragsbindung, sodass der Kunde im Wege eines normalen Wechselprozesses den Lieferanten wechseln konnte.

Hiezu ist anzumerken, dass im Berichtsjahr mehrere gleichgelagerte Anfragen an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden. In all diesen Fällen ging es darum, dass sowohl der Netzbetreiber als auch der Energielieferant davon ausgehen, dass der Kunde, sobald er in die Wohnung einzieht und dort Strom bezieht, bereits Vertragskunde sowohl des local player Energielieferanten als auch des Netzbetreibers geworden ist und die konkrete Vertragsunterfertigung nur mehr deklarativen Charakter habe. Die Schlichtungsstelle hat ihre Rechtsansicht zum Ausdruck gebracht, dass diese Vorgangsweise nicht mit den vertragsrechtlichen Bestimmungen in Einklang zu bringen ist. Allerdings sehen auch die momentanen Bestimmungen in den Marktregeln keinen Zeitrahmen vor, innerhalb dessen der Kunde nach Einzug in eine Wohnung einen Energieliefervertrag vorlegen muss, um bereits ab Einzug von einem alternativen Lieferanten versorgt zu werden.

 **TIPP**

Wenn Sie in eine neue Wohnung einziehen und bereits ab diesem Zeitpunkt von einem alternativen Lieferanten versorgt werden wollen, dann legen Sie bitte spätestens bei Unterfertigung des Netznutzungsvertrages den Energieliefervertrag oder die Lieferbestätigung Ihres alternativen Lieferanten vor. Wenn Sie sich für einen alternativen Lieferanten entschieden haben, teilen Sie diesem bitte ausdrücklich mit, dass Sie in eine Wohnung einziehen und es sich daher um eine Neuanmeldung handelt. Ansonsten kann es sein, dass Ihr neuer Lieferant davon ausgeht, dass es sich um einen Lieferantenwechsel handelt und sie damit erst zu einem späteren Zeitpunkt von Ihrem neuen Lieferanten beliefert werden.

In einem Fall beschwerte sich die Kundin, dass sie gleichzeitig mit der Unterfertigung des Netznutzungsvertrages den Energieliefervertrag von Verbund-Austrian Power Sales GmbH vorgelegt hatte, trotzdem aber nicht von Beginn an durch Verbund-Austrian Power Sales GmbH versorgt wurde. Die Nachfrage bei Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ergab, dass der vorgelegte Energieliefervertrag tatsächlich irrtümlicherweise nicht berücksichtigt worden war. Die Kundin wurde schlussendlich aber doch ab dem gewünschten Termin von Verbund-Austrian Power Sales GmbH versorgt.

FRAGEN ZU FIXKOSTEN BEIM ANSCHLUSS VON PHOTOVOLTAIKANLAGEN

In zwei Verfahren mit mehr oder weniger gleichlautendem Sachverhalt ging es um die Frage, welche vertragliche Fixkosten bei dem für Volleinspeisung erforderlichen 2. Bezugszähler anfallen. Die Kunden konnten nämlich nicht verstehen, dass sie für einen Zähler, über den möglicherweise nur wenige kWh/pro Jahr bezogen werden, die jeweiligen vertraglichen Fixkosten zu bezahlen hätten. Den Kunden musste durch die Schlichtungsstelle mitgeteilt werden, dass – unabhängig davon, wie viel Energie über den Zähler bezogen wird – ein Netznutzungs- und Energieliefervertrag für diesen Zählpunkt erforderlich ist und damit auch die aus diesen Verträgen anfallenden Fixkosten wie Grundgebühr, Messentgelt und Zählpunktpauschale anfallen.

SONSTIGE FRAGEN

Ein Kunde richtete eine Anfrage an die Schlichtungsstelle, weil die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG im Zuge eines Lieferantenwechsels den Förderbeitrag zur Errichtung einer Wärmepumpe zurückforderte. Dem von Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG übermittelten Vertrag über die Wärmepumpenförderung war zu entnehmen, dass der Förderbeitrag bei Wechsel des Energielieferanten innerhalb von 5 Jahren zurückbezahlt werden muss. Da der Förderbeitrag vom Lieferanten geleistet wurde und dieser



auch Bedingungen für seine Förderung stellen kann, musste die Schlichtungsstelle dem Kunden mitteilen, dass die Rückforderung rechtlich in Ordnung ist.

In einem weiteren Verfahren hatte die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG einen Kunden, der sich telefonisch über ein neues Tarifmodell informiert hatte, automatisch auf dieses Tarifmodell umgestellt. Im Zuge eines angestrebten Lieferantenwechsels erfuhr der Kunde dann, dass die Tarifumstellung auch gleich mit einer einjährigen Vertragsbindung verbunden war. Auf Nachfragen der Schlichtungsstelle räumte die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG ein, dass es bei dem Telefonat mit dem Kunden wohl zu Missverständnissen gekommen sei, entließ den Kunden aus der Vertragsbindung, sodass der Wechsel zu dem vom Kunden gewünschten Termin durchgeführt werden konnte.

So wie bereits die letzten Jahre hat auch heuer die Zusammenarbeit mit der Energie AG wieder ausgezeichnet funktioniert. Bei Beschwerden, die auf einen Fehler oder ein Versehen der Energie AG zurückzuführen waren, wurden den Kunden entsprechende Gutschriften gewährt bzw. ist man mit längerfristigen Ratenvereinbarungen sehr entgegengekommen. Es wurde in allen Verfahren und sonstigen Anfragen nach Ansicht der Schlichtungsstelle versucht, eine für alle Beteiligten annehmbare Lösung zu finden.

Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG/Linz Strom Netz GmbH/ Linz Gasnetz GmbH

Insgesamt drei Verfahren betrafen heuer die Netzbetreiber Linz Strom Netz GmbH und Linz Gasnetz GmbH bzw. den Energielieferanten Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG. Konkret wandte sich eine Firma an die Schlichtungsstelle, weil ihr die ursprünglich an sie verrechneten Kosten für den Stromanschluss angesichts der Errichtung von großen Wohnungsprojekten in der unmittelbaren Umgebung zu hoch erschienen. Die Firma hegte den Verdacht, dass ihre Kosten für die an der gemeinsamen Anschlussanlage genutzte Leistung aufgrund der nachträglich angeschlossenen Kunden unrichtig berechnet worden wären. Die von der Schlichtungsstelle angeforderte detaillierte Aufgliederung der Netzzutrittskosten für die gemeinsame Anschlussanlage ergab, dass die dem Kunden verrechneten Kosten für die vertragliche Anschlussleistung plausibel waren. Es wurde dem Kunden mitgeteilt, dass die Höhe der verrechneten Kosten nachvollziehbar ist. Der Schlichtungsstelle fiel aber auf, dass der Kunde trotz einer Anschlussleistung von 300 kW auf Netzebene 7 und nicht Netzebene 6 angeschlossen ist. Da aufgrund der Anschlusssituation auch eine Variante des Anschlusses auf Netzebene 6 denkbar gewesen wäre, empfahl die Schlichtungsstelle der Linz Strom Netz GmbH, zukünftig bei gleich gelagerten Fällen den Kunden über alternative Anschlussmöglichkeiten zu informieren.

In einem weiteren Fall beschwerte sich eine Kundin, weil ihr der nach einem – ihrer Auffassung nach – unangekündigten Zählertausch verrechnete Verbrauch als viel zu hoch erschien, zumal sie die Wohnung in diesem Zeitraum auch nur zeitweise bewohnt hatte. Im Zuge des Schlichtungsverfahrens stellte sich heraus, dass der aufgrund der Eichfristen erforderliche Zählertausch ordnungsgemäß angekündigt worden war, die Kundin von dem Termin allerdings nicht Kenntnis erlangte, weil sie die Post nicht behob. Bezüglich der Verbrauchssteigerung im Vergleich zum vorherigen Abrechnungszeitraum musste die Schlichtungsstelle die Kundin informieren, dass der aktuelle Abrechnungszeitraum zwei Heizperioden umfasste, weswegen die Steigerung plausibel erscheint.

Ein weiteres Verfahren handelte von einer erheblichen Nachverrechnung eines Kunden im Rahmen einer Zählerablesung. Es stellte sich heraus, dass der Zählerstand in den letzten zwei Jahren einmal von der Kundin falsch abgelesen und einmal vom Netzbetreiber zu niedrig geschätzt wurde. Dem Kunden musste mitgeteilt werden, dass die Nachverrechnung für einen Zeitraum von drei Jahren aufgrund der Bestimmungen in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen zu Recht erfolgte.

Die Zusammenarbeit mit Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG und Linz Strom Netz GmbH hat auch in diesem Jahr sehr gut funktioniert.

Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG

Auch heuer ist es wieder zu einem Rückgang bei den durchgeführten Verfahren gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum bei Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG gekommen. Wurden heuer insgesamt 4 Verfahren durchgeführt (davon 2 betreffend Stromabrechnungen und 1 betreffend Gasabrechnungen, eine Rechnung betraf sowohl Gas- als auch Stromlieferung), so waren es im vorherigen Berichtszeitraum insgesamt 11 Verfahren.

INFORMATION ÜBER PREISERHÖHUNGEN IN KUNDENZEITSCHRIFT

Kunden müssen ausreichend über Preiserhöhungen informiert werden

In einem Fall beschwerte sich ein Kunde, weil er über die Preiserhöhung der Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG nicht ausreichend informiert worden sei und er von dieser erst im Zeitpunkt der Rechnungslegung Kenntnis erlangt habe. Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG gab in ihrer Stellungnahme an, dass der Kunde sehr wohl über die Preisänderung – in einer Kundenzeitschrift – informiert worden war. Nachdem bislang mehrere Lieferanten ihre Kunden über Preiserhöhungen auf diese Weise informiert hatten, nahm die E-Control diesen Fall zum Anlass, die Lieferanten darauf hinzuweisen, dass Preiserhöhungen durch Bekanntgabe in Kundenzeitschriften nicht Vertragsinhalt werden, da der Kunde unter normalen



Umständen von der Preisänderung keine Kenntnis erlangen kann und darüber hinaus das Schriftlichkeitsgebot nicht eingehalten wird. Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG refundierte daraufhin dem Kunden die Preiserhöhung bis zum Zeitpunkt der Rechnungslegung und teilte der E-Control mit, dass sie die Information künftig separat von Kundenzeitschriften in einem persönlich an den Kunden adressierten und vom Unternehmen unterfertigten Schreiben vornehmen werde.

> **Beispiel: Auszug aus einer gemeinschaftlich genutzten Wohnung**

Frau H. wandte sich wegen einer Inkassomahnung, die offensichtlich eine Nachverrechnung aus dem Jahr 2004 der Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG zu Gegenstand hatte, an die Schlichtungsstelle. Frau H. wurde nach ihren Angaben 2004 geschieden und zog auch bereits 2004 aus der gemeinsamen Wohnung aus. Wie der Stellungnahme der Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG zu entnehmen war, wurde Frau H. an dieser Anlagenadresse irrtümlicherweise als alleinige Vertragspartnerin weitergeführt. Frau H. konnte mitgeteilt werden, dass Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG kulanterweise sämtliche Forderungen gegen Frau H. stornierte.

! TIPP

Wenn Sie aus einer Wohnung ausziehen, in der sie gemeinsam mit Ihrem Ehepartner/Lebensgefährten/Studienkollegen Vertragspartner für die Strom- oder Gaslieferung sind, dann teilen Sie das unbedingt Ihrem Strom- und Gaslieferanten und Ihrem Netzbetreiber mit, damit dieser die Vertragsänderung vornehmen kann und Sie für künftige Stromlieferungen nicht mehr belangt werden können.

In einem weiteren Verfahren konsultierte ein Kunde die Schlichtungsstelle, weil er mit der Zuordnung der Rechnungen zu seinen Privatanlagen bzw. zu jenen Anlagenadressen, für die er als Hausverwalter tätig war, den Überblick verlor. Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG übermittelte im Verfahren eine anhand der Netzrechnungen der Wien Energie Stromnetz GmbH bzw. der Wien Energie Gasnetz GmbH nachvollziehbare Aufstellung, die an den Kunden weitergeleitet wurde.

Ein weiterer Kunde beschwerte sich, da er – obwohl die Endabrechnung aufgrund des Lieferantenwechsels bei Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG bereits bezahlt worden war – weitere Jahresrechnungen und Vorschreibungen für Teilzahlungsbeträge erhielt. Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG entschuldigte sich in der Stellungnahme für die entstandenen Unannehmlichkeiten und stornierte die zwischenzeitlich angefallenen Inkasso- und Bankrücklastspesen.

Die Zusammenarbeit mit Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG im Berichtsjahr hat sich nach anfänglichen Schwierigkeiten im Laufe des Berichtsjahres stetig verbessert. Die Kooperation zu Beginn des Berichtsjahres war gekennzeichnet von der Aufarbeitung einer Reihe von Verfahren aus dem letzten Berichtsjahr, wo die Stellungnahmefristen schon lange abgelaufen waren und trotz mehrmaliger telefonischer und schriftlicher Urgezen keine Stellungnahmen übermittelt wurden. Aus diesem Grund musste die E-Control in zwei Fällen sogar Verfahrensordnungen erlassen und schlussendlich die Abgabe der Stellungnahmen bescheidmäßig vorschreiben. Innerhalb des ersten Quartals 2008 konnte aber alle „Altlasten“ abgebaut und die entsprechenden Verfahren eingestellt werden. Bei den im Berichtsjahr eingeleiteten Verfahren übermittelte Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG die angeforderten Stellungnahmen größtenteils innerhalb der vorgegebenen Fristen. Abgesehen von den schon erwähnten Verzögerungen zu Beginn des Berichtsjahres hat die Zusammenarbeit aber sehr gut funktioniert. Es wurde in den Stellungnahmen – vor allem auch bei jenen, wo die Beschwerde des Kunden schon lange zurücklag – versucht, den Sachverhalt für die Kunden umfangreich und verständlich aufzubereiten. Bei Fehlleistungen hat Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG entsprechende Lösungen im Sinne des Kunden angeboten. Bei Abrechnungsproblemen kam es immer zu langfristigen Ratenvereinbarungen.

MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH

Zu einer Steigerung bei den durchgeführten Verfahren kam es beim Strom- und Gaslieferanten MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH. Wurden im letzten Berichtszeitraum insgesamt 3 Verfahren durchgeführt, so wurden heuer bei 6 Verfahren Anfragen der Kunden im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens beantwortet. In zwei Verfahren ging es um die Information des Kunden über Preisänderungen, zwei weitere Fälle beschäftigten sich mit der Nachvollziehbarkeit von Inkassomahnungen. Weitere Themen der Verfahren waren Bindungsfristen beim Lieferantenwechsel und Eingabefehler bei der Erfassung von Neuverträgen.

In zwei nahezu gleichlautenden Anfragen wandten sich Kunden an die Schlichtungsstelle, weil sie angeblich über Preisänderungen der MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH nicht informiert worden waren. In einem Fall handelte es sich um die Energiepreiserhöhung aufgrund der Erhöhung des Mehraufwandes für Ökostrom. MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH übermittelte auf Anfrage der Schlichtungsstelle in beiden Fällen das Kundeninformationsschreiben plus die Auszüge aus der Kundenkontakthistorie, aus der hervorging, dass die Kundenschriften versandt wurden. Die Schlichtungsstelle



musste die Kunden informieren, dass über die Frage, ob die Schreiben nun zugegangen sind oder nicht, kein Beweisverfahren geführt werden kann.

Eine Anfrage eines Kunden, der schon seit längerer Zeit (erfolglos) versucht hatte, seinen Lieferanten zu wechseln, konnte positiv gelöst werden. Ein Gewerbekunde hatte einen Energieliefervertrag mit einer 2-Jahresbindung abgeschlossen, welcher sich automatisch um 1 weiteres Jahr verlängerte, sofern er nicht bis zum Ende der 2-Jahresfrist gekündigt wird. Die 2-Jahresbindung endete am 31. Dezember 2007, Verbund – Austrian Power Sales GmbH übermittelte zeitgerecht das Kündigungsschreiben am 26. November 2007, trotzdem verweigerte MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH den Wechsel mit der Begründung, dass eine Vertragsbindung bis 31. Dezember 2008 bestehe. MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH hat in der Stellungnahme Fehler bei der Vertragsabwicklung eingeräumt und den Wechsel zu dem nach den Marktregeln nächstmöglichen Termin zugelassen.

Bei einer weiteren Kundenanfrage erhielt die Kundin eine für sie unerklärlich hohe Nachverrechnung für den Zeitraum 2002 bis 2007. MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH führte in ihrer Stellungnahme aus, dass im Zuge des Lieferantenwechsels nur 1 anstatt der vorhandenen 2 Messgeräte im System erfasst wurde und deshalb der zweite Zähler nun zur Nachverrechnung komme. Durch den Hinweis der Schlichtungsstelle auf die Verjährungsfristen stornierte MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH die ursprüngliche Rechnung und beschränkte die Nachverrechnung auf den Zeitraum April 2004 bis Mai 2007.

In zwei Fällen wandten sich Kunden an die Schlichtungsstelle, weil sie sich über Inkassoforderungen der MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH wunderten. In beiden Fällen konnte MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH die Forderungen nachvollziehbar erklären, sodass die Schlichtungsstelle davon ausgehen musste, dass diese zu Recht bestehen. In beiden Verfahren wurden den Kunden großzügige Ratenvereinbarungen gewährt.

Bei allen Verfahren hat sich die MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH um rasche Aufklärung des Sachverhalts bemüht. Wenn es sich um einen Fehler bzw. ein Versehen der MyElectric gehandelt hat, ist dem Kunden umgehend der vertraglich garantierte Zustand gewährt worden. Bei den anderen Fällen ist man dem Kunden zumindest mit einer Ratenvereinbarung entgegengekommen.

KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG / KELAG Netz GmbH

Stark zurückgegangen ist die Anzahl der Verfahren, die im Zusammenhang mit Anfragen von Kunden der KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG bzw. der KELAG Netz GmbH standen. Im Berichtsjahr wurde nur 1 Verfahren eingeleitet. Mehrere sonstige Anfragen vor allem im Zusammenhang mit dem Anschluss von Photovoltaikanlagen konnten trotz teils schwieriger Sachverhalte telefonisch oder via E-Mail geklärt werden.

In dem einzigen Verfahren gegen die KELAG Netz GmbH wandte sich ein Kunde an die Schlichtungsstelle, weil er im Zusammenhang mit einem Lieferantenwechsel von der KELAG Netz GmbH den Einbau eines Doppeltarifzählers verlangte. Die Stellungnahme der KELAG Netz GmbH ergab, dass diese in ihrem Netzbereich nur bei Wärmepumpen und Nachtspeicheröfen Doppeltarifzähler installiert. Für normalen Haushaltsstrom – wie vom Kunden gefordert – ist ein Doppeltarifzähler nicht vorgesehen. Die Schlichtungsstelle musste den Kunden informieren, dass daher der Einbau eines Doppeltarifzählers aus Gründen der Gleichbehandlung von der KELAG Netz GmbH zu Recht abgelehnt wurde. Der Stellungnahme zu diesem Verfahren konnte die Behörde entnehmen, dass bereits installierte Wärmepumpenanlagen nicht gemäß den Bestimmungen der Systemnutzungstarife-Verordnung abgerechnet werden. Die KELAG Netz GmbH hat nach weiterer Befragung durch die Energie-Control GmbH die ordnungsgemäße Verrechnung zugesagt.

Sowohl in dem Verfahren als auch den sonstigen Anfragen war die KELAG um rasche Aufklärung des Sachverhalts bemüht. Es wurde versucht, in den Stellungnahmen die Vorgehensweise der KELAG auch für den Kunden plausibel darzulegen. Die konstruktive und positive Zusammenarbeit, die bereits die letzten Berichtsjahre über bestand, hat sich auch dieses Jahr fortgesetzt.

Energie Klagenfurt GmbH

Gleichgeblieben ist mit 3 Beschwerden die Anzahl der Kundeneingaben, die schließlich zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegen die Energie Klagenfurt GmbH geführt haben. Bei zwei Fällen handelte es sich um einen für den Kunden unplausibel erscheinenden hohen Verbrauch. In beiden Fällen waren jedoch die Zählerstände durch Zählerablesung durch den Netzbetreiber belegt. In einem Fall zweifelte der Kunde die durch Zählerablesung ermittelten Werte an, da – aufgrund seiner Reklamation über den hohen Verbrauch – ein Zählertausch vorgenommen worden war. Energie Klagenfurt GmbH konnte die entsprechenden Protokolle für den Zählertausch mit den zur Abrechnung herangezogenen Zählerständen vorlegen, so dass die Schlichtungsstelle den Kunden mitteilen musste, dass Energie, die von einem funktionstüchtigen Zähler gemessen wurde, als verbraucht gilt und daher zu bezahlen ist.



Eine Kundin beschwerte sich über die im Zuge eines Lieferantenwechsels hohe Endabrechnung und die folglich hohe Nachzahlung der Energie Klagenfurt GmbH. Die Kundin hatte den Zählerstand selbst abgelesen und der Energie Klagenfurt GmbH bekannt gegeben. Die Energie Klagenfurt GmbH führte aufgrund des Schlichtungsverfahrens eine Kontrollablesung durch. Diese ergab einen von der Kundin viel zu hoch abgelesenen Zählerstand. Die Energie Klagenfurt GmbH storniert die Rechnung und übermittelte der Kundin eine neue Rechnung, die ein Guthaben aufwies.

Die Energie Klagenfurt GmbH ist offensichtlich sehr um zufriedene Kunden bemüht, was sich darin zeigt, dass bei sämtlichen Anfragen an die Schlichtungsstelle die Kunden auch direkt kontaktiert und der Sachverhalt noch einmal genau erklärt wurde. In diesem Sinne gestaltete sich auch heuer die Zusammenarbeit als sehr angenehm.

Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH

Nachdem im Vorjahr überhaupt kein Verfahren eingeleitet worden war, gab es im Berichtszeitraum insgesamt 2 Verfahren gegen die Salzburg AG bzw. die Salzburg Netz GmbH. In einem Fall wandte sich ein Kunde mit einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle, weil er die Differenz zwischen dem in der Endabrechnung geforderten Betrag und dem Betrag der ersten Mahnung trotz mehrmaliger Anrufe im Callcenter der Salzburg AG nicht aufklären konnte und schlussendlich eine Inkassomahnung erhielt. Die Stellungnahme der Salzburg AG bzw. der Salzburg Netz GmbH ergab, dass es durch einen internen Fehler zu den Unstimmigkeiten gekommen war. Sämtliche Mahn- und Inkassospesen wurden storniert. Die Schlichtungsstelle konnte den Kunden informieren, dass nur der in der Endabrechnung ermittelte Betrag zu bezahlen ist. Die Salzburg AG entschuldigte sich beim Kunden für das Versehen.

Im zweiten Fall beschwerte sich ein Kunde über die Abrechnung in der Preisstufe „Small“, obwohl er sonst immer in der Preisstufe „Large“ abgerechnet wurde; die Umstufung erfolgte offensichtlich aufgrund des Lieferantenwechsels. Die Anfrage der Schlichtungsstelle hatte zur Folge, dass die Salzburg AG mit dem Kunden direkt Kontakt aufnahm und die Sache telefonisch geklärt werden konnte.

Die Zusammenarbeit mit dem zuständigen Mitarbeiter des Beschwerdemanagement hat auch in diesem Jahr wieder ausgezeichnet funktioniert. Auch bei Anfragen außerhalb eines Verfahrens erhielt die Schlichtungsstelle umgehend umfassende Aufklärung über den Sachverhalt, so dass alle Anfragen in kürzester Zeit bearbeitet werden konnten.

Verbund – Austrian Power Sales GmbH

Zu einer nahezu Verdreifachung bei den durchgeführten Verfahren ist es bei der Verbund – Austrian Power Sales GmbH gekommen. Im letzten Berichtszeitraum führten zehn Kundeneingaben zu einem Schlichtungsverfahren, heuer war dies bei 28 Eingaben der Fall. Die Hauptgründe dafür sind nach Ansicht der Schlichtungsstelle einerseits, dass Verbund – Austrian Power Sales GmbH sehr viele Neukunden gewinnt und es bei der großen Anzahl an durchgeführten Lieferantenwechsel leider immer wieder zu Verzögerungen in der Abwicklung kommt. Andererseits nehmen die Abrechnungsprobleme bei bestehenden Kunden ständig zu, wobei hier die Palette der Fehler von nicht korrekt weiterverrechneten Netznutzungstarifen, zu verspäteten Überweisungen der von den Kunden inkassierten Beträgen aus der Netznutzungsrechnung im Rahmen des Vorleistungsmodells, Zusammenfassung von Netzrechnungen und damit grob verspätete Rechnungslegung an den Kunden bis zu Rechnungen und Stornorechnungen, wobei die Gründe für den Kunden nicht ersichtlich sind, reicht. Vor allem die langen Wartezeiten auf die Rechnungslegung und die damit verbundenen Probleme bei der Nachvollziehbarkeit der verrechneten Daten haben zu einer enormen Steigerung bei den sonstigen Anfragen bei der Schlichtungsstelle geführt.

Wegen der bereits erwähnten Verzögerungen beim Lieferantenwechsel wurden bei vielen Schlichtungsverfahren betreffend Verbund – Austrian Power Sales GmbH auch die betroffenen Netzbetreiber in das Verfahren eingebunden und um entsprechende Stellungnahme ersucht.

LIEFERANTENWECHSEL UND RECHNERISCHE ZÄHLERSTANDSERMITTLUNG

In gleich 3 Verfahren ging es um die Frage der rechnerischen Ermittlung der Verbrauchswerte zum Wechselstichtag. In einem Fall wunderte sich ein Kunde, der per 1. Juli 2006 zu Verbund – Austrian Power Sales GmbH wechselte und aufgrund der turnusmäßigen Ablesung bereits per August 2007 eine Jahresabrechnung erhielt, über den hohen Verbrauch in diesem kurzen Zeitraum. Die Nachfrage beim Netzbetreiber ergab, dass der Zählerstand per Wechselstichtag viel zu gering geschätzt und daher der kurzen Abrechnungsperiode die Differenz zwischen geschätztem und tatsächlichem Zählerstand hinzugefügt worden war.



Die Schlichtungsstelle konnte dem Kunden mitteilen, dass in diesem Fall die zu geringe rechnerische Ermittlung zu seinen Gunsten ausfiel, da er für einen höheren als bis zum Zeitpunkt des Lieferantenwechsels tatsächlich angefallenen Verbrauch bereits zum günstigeren Tarif des neuen Lieferanten abgerechnet wurde.

In einem weiteren Verfahren beschwerte sich ein Kunde, weil er eineinhalb Jahre nach dem Lieferantenwechsel von Verbund – Austrian Power Sales GmbH zur Steweag-Steg GmbH eine Korrekturrechnung zur Endabrechnung erhielt, welche nun mit höheren Zählerständen versehen war. Ein (misslungener) Aufklärungsversuch des Kunden zwischen Verbund – Austrian Power Sales GmbH und dem Netzbetreiber Stromnetz Steiermark GmbH führte schlussendlich dazu, dass der Kunde eine Inkassomahnung erhielt. Verbund – Austrian Power Sales GmbH räumte in der Stellungnahme ein, dass ein Fax des Kunden nicht beantwortet worden war und stornierte daraufhin die Inkassospesen. Die Schlichtungsstelle konnte den Kunden über den zeitlichen Ablauf der Rechnungen und Stornorechnungen aufklären und damit zu einem positiven Verfahrensausgang beitragen.

Ein weiterer Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil er von Verbund – Austrian Power Sales GmbH eine hohe Nachverrechnung erhalten hatte. Als Ursachen für die Forderung stellte sich wieder einmal die zu niedrige Schätzung der Zählerstände beim Lieferantenwechsel und die in der Folge zu gering berechneten Teilbetragsvorschreibungen heraus. Der Kunde konnte nur über die Ursachen der Nachverrechnung aufgeklärt und darüber informiert werden, dass die Nachforderung zu Recht besteht.

In weiteren Anfragen ging es immer wieder um die Frage der rechnerischen Zählerstandsermittlung und die aus einer möglichen Fehleinschätzung für den Kunden zu hoch oder zu niedrig kalkulierten Teilbeträge. Beispielsweise wurde einem Kunden ohne Vorinformation der abgebuchte Teilbetrag von € 10 auf € 86 erhöht. Die Stellungnahme ergab, dass der rechnerisch ermittelte Zählerstand viel zu niedrig war und daher für den Zeitraum bis zur ersten Ablesung ein sehr hoher Verbrauch zur Verrechnung kam, der dann wiederum zu einer unrealistisch hohen Teilbetragsvorschreibung führte. Der Sachverhalt konnte geklärt werden und Verbund – Austrian Power Sales GmbH reduzierte den Teilbetrag.

NEUANMELDUNG ODER LIEFERANTENWECHSEL?

In einem Fall ging es um die Frage, unter welchen Voraussetzungen eine Kundin, die in eine Wohnung einzieht, schon ab dem Termin des Neueinzuges von einem alternativen Lieferanten versorgt werden kann.

> Beispiel: Neuanschmeldung oder Lieferantenwechsel?

Frau Y. wurde Wien Energie von ihrer Vormieterin im Zuge der Vertragsbeendigung per 1. Oktober 2008 als Nachmieterin genannt, woraufhin Wien Energie Frau Y. sowohl Energieliefer- als auch Netznutzungsvertrag übermittelte. Frau Y. unterfertigte den Netznutzungsvertrag mit Wien Energie Stromnetz GmbH sofort, schloss den Energieliefervertrag mit Verbund – Austrian Power Sales GmbH aber erst am 14. November 2008 ab, weswegen dieser auch erst mit diesem Datum die Anmeldeleiste an den Netzbetreiber Wien Energie Stromnetz GmbH übermitteln konnte. Die Neuanschmeldung wurde von Wien Energie mit der Begründung abgelehnt, dass die Kundin bereits seit 1. Oktober 2008 Energiekundin der Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG sei und daher nur mehr ein Lieferantenwechsel möglich sei. Prinzipiell sei aber eine Neuanschmeldung rückwirkend bis zu 28 Arbeitstage nach dem Einzug in die Wohnung möglich, diese Frist sei aber im vorliegenden Fall überschritten. Die Schlichtungsstelle musste der Kundin mitteilen, dass es derzeit in den Marktregeln keine genaue Bestimmung dazu gibt, innerhalb welcher Frist eine Neuanschmeldung zulässig ist.

! TIPP

Wenn Sie in eine Wohnung neu einziehen und ab dem Einzug von einem alternativen Lieferanten versorgt werden möchten, dann schließen Sie bitte auch umgehend einen Liefervertrag ab und legen diesen gleichzeitig mit der Unterfertigung des Netznutzungsvertrages Ihrem Netzbetreiber vor. Einige Netzbetreiber akzeptieren auch eine rückwirkende Anmeldung durch einen alternativen Lieferanten bis zu 28 Tagen, verpflichtet sind sie dazu allerdings nicht. Teilen Sie Ihrem alternativen Lieferanten auch mit, dass es sich um eine Neuanschmeldung und nicht um einen Lieferantenwechsel handelt. Die Neuanschmeldung kann nämlich prinzipiell jederzeit erfolgen, für den Lieferantenwechselprozess muss eine Frist von 4 bis 6 Wochen eingehalten werden.



Zu dem Thema Neuanmeldung oder Lieferantenwechsel ist anzumerken, dass die Energie-Control GmbH derzeit in einer Arbeitsgruppe Wechselmanagement gemeinsam mit den Netzbetreibern und Lieferanten dabei ist, eine Lösung für dieses Problem zu erarbeiten.

VERSPÄTETE/KORRIGIERTE RECHNUNGSLEGUNG NACH LIEFERANTENWECHSEL

Ein Fall handelte von verspäteter Rechnungslegung, wobei hier nicht jede vom Netzbetreiber übermittelte Netzrechnung zu einer Verbund-Abrechnung führte, sondern Verbund – Austrian Power Sales GmbH mehrere Netzrechnungen abwartete und dann erstmals eine Rechnung legte. Dabei wurde allerdings die erste vom Netzbetreiber übermittelte Rechnung irrtümlicherweise vergessen. Dies führte für den Kunden schlussendlich dazu, dass er nach dem Lieferantenwechsel zu Verbund – Austrian Power Sales GmbH per 1. Juni 2006 und einer Rechnung und Stornorechnung erstmals im August 2008 eine korrekte Abrechnung in Händen hielt. Mit ähnlichen Problemen wandte sich ein weiterer Kunde an die Schlichtungsstelle, wobei hier der Anstoß für die unüberblickbare Rechnungsflut vom Netzbetreiber Stromnetz Steiermark GmbH ausging, da Zählerstände für einen bereits abgerechneten Zeitraum korrigiert und folglich auch die Verbund-Rechnungen storniert werden mussten. In allen genannten Fällen bestanden die Forderungen zu Recht, die Verrechnungssodyssee konnte allerdings auch von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle nur nach mühevoller Kleinarbeit nachvollzogen werden. In weiteren Verfahren und sonstigen Anfragen konsultierten Kunden die Schlichtungsstelle, weil sie in der großen Anzahl an Rechnungen und Stornorechnungen den Überblick verloren und die Schlichtungsstelle um Hilfe bei der Aufklärung ersuchten.

In einer weiteren Konsumentenbeschwerde hatte Verbund – Austrian Power Sales GmbH mit dem Kunden zwar einen Liefervertrag abgeschlossen, diesen aber nicht beim Netzbetreiber angemeldet. Nach Anfrage des Kunden wurde die Anmeldung weitergeleitet, allerdings hatte der Kunde in der Zwischenzeit schon einen Liefervertrag bei Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG unterschrieben. Verbund – Austrian Power Sales GmbH stornierte den Energieliefervertrag.

SONSTIGE VERRECHNUNGSFRAGEN

In den letzten Monaten des Berichtszeitraums häuften sich die Anfragen von Kunden, weil die von Verbund weiterverrechneten Netzkosten entweder nicht der Höhe der vom Netzbetreiber in Rechnung gestellten Beträgen entsprach oder Positionen wie Messentgelt, Leistungspauschale oder Zählpunktpauschale so unterschiedlich dargestellt wurden, dass sie zwar der Höhe nach mit der Netzrechnung übereinstimmten, von der verrechneten Leistungseinheit hingegen vollkommen intransparent dargestellt wurden. Verbund – Austrian Power Sales GmbH argumentiert in dieser Sache immer noch damit, dass die von den Netzbetreibern übermittelten Rechnungen nach wie vor händisch in das Verrechnungssystem von Verbund – Austrian Power Sales GmbH eingegeben werden müssen, weswegen die Fehlerhäufigkeit sehr groß sei. Allerdings informieren uns zumindest die großen Netzbetreiber, dass sie die Rechnungsdaten in dem den Marktregeln entsprechenden Format übermitteln. Offensichtlich liegt das Problem beim Verrechnungssystem von Verbund – Austrian Power Sales GmbH, wonach die Daten nicht elektronisch einlesbar sind. Die Einzelfälle konnten zwar in mühsamer Kleinabstimmung mit Verbund – Austrian Power Sales GmbH geklärt werden. Für die Schlichtungsstelle stellt sich allerdings die Frage, ob dem Kunden aufgrund der Komplexität der auf den Rechnungen aufscheinenden Positionen eine gemeinsame Rechnungslegung von Energie- und Netzkosten überhaupt noch zumutbar ist. Zumal diese Form der Rechnungslegung und die daraus entstehenden Probleme in Einzelfällen für den Kunden zu unangenehmen Folgen wie beispielsweise bis zur Stromabschaltung führen können. In zwei an die Schlichtungsstelle gerichteten Anfragen wurden Kundenanlagen abgeschaltet, weil die von Verbund – Austrian Sales GmbH vom Kunden inkassierten Beträge für die Netzrechnung nicht rechtzeitig an die Netzbetreiber weitergeleitet wurden, weswegen dieser die Trennung der Anlage vom Netz vornahm. Verbund – Austrian Sales GmbH hat sich bei den Kunden zwar entschuldigt, es zeigt sich allerdings, zu welchen unangenehmen Folgen dieses Verrechnungssystem führen kann.

Gemeinsame Rechnungslegung von Energie- und Netzkosten führten manchmal zu Problemen

Diese Frage trifft natürlich nicht nur auf Verbund – Austrian Power Sales GmbH Rechnungen, sondern auf sämtliche von den Lieferanten ausgestellten integrierten Rechnungen zu.

Ein Thema, mit dem sich Verbund – Austrian Power Sales GmbH Kunden immer wieder an die Schlichtungsstelle wenden, ist die Frage, wann der Energietarif für Doppeltarifzähler zur Anwendung kommt. In den meisten Fällen wurden Kunden telefonisch oder schriftlich über das Angebot für einen Doppeltarifzähler informiert und hatte dann auch einen diesbezüglichen Vertrag unterfertigt. Bei der erstmaligen Rechnungslegung mussten sie erkennen, dass anstatt des angebotenen Preises für den Doppeltarifzähler der Normalstromtarif verrechnet wurde. Nachfragen der Schlichtungsstelle sowohl beim Netzbetreiber als auch bei



Verbund – Austrian Power Sales GmbH zeigten, dass der Energietarif für Doppeltarifzähler durch die vorhandene Messeinrichtung des Netzbetreibers nicht abbildbar war, weswegen es zu einer vom Angebot abweichenden Verrechnung kam. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es wünschenswert, vom Kunden vor Angebotslegung die Vorlage der Netzrechnung zu verlangen, um spätere negative Überraschungen hinsichtlich des verrechneten Energiepreises zu vermeiden. Bei allen Verfahren zu diesem Thema hat sich Verbund – Austrian Power Sales GmbH bereit erklärt, den günstigeren Tarif bis zur ersten Rechnungslegung trotzdem zu gewähren. Je nach Kundenwunsch konnte der Kunde danach den Normaltarif akzeptieren oder wieder zum alten Lieferanten zurückwechseln, welcher aufgrund alter Energiepreismodelle für Wärmepumpen, Nachtspeicherheizungen etc. unter Umständen günstigere Tarife anbietet.

In zwei Verfahren gaben Kunden an, über Preiserhöhungen nicht informiert worden zu sein und von diesen erst im Rahmen der Rechnungslegung Kenntnis erlangt zu haben. Verbund – Austrian Power Sales GmbH teilte in der Stellungnahme mit, die Kunden über einen Newsletter informiert zu haben, erklärte sich aber gleichzeitig bereit, bis zur Rechnungslegung den alten, nicht erhöhten Preis zu verrechnen.

Zu vermehrten Kundenanfragen führte eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Belieferung von elektrischer Energie für Haushalts- und Gewerbekunden per 1. Juni 2008. In Punkt 9 wurde nämlich geregelt, dass der Kunde die Zahlscheingebühr von € 2,40 nur im Falle der Erteilung eines Einziehungsauftrages nicht zu bezahlen hat. Viele Kunden, die bisher ihre Teilbeträge mit Dauerauftrag bezahlt hatten, fühlten sich durch diese Bestimmung benachteiligt und wandten sich an die Schlichtungsstelle. Bei jenen Verbund-Kunden, denen im Zuge des Vertragsabschlusses vor dem 1. Juni 2008 zugesichert worden war, dass die Zahlscheingebühr bei Dauerauftrag entfällt, wurde diese dann auch storniert.

Die Zusammenarbeit mit Verbund – Austrian Power Sales GmbH hat im abgelaufenen Berichtszeitraum in den meisten Fällen recht gut funktioniert. Lediglich die Beantwortungszeit bei einzelnen Anfragen sollte auch im Sinne einer guten Kundenbetreuung noch verkürzt werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es allerdings wünschenswert, wenn die Kunden zukünftig rascher eine Jahresabrechnung erhalten würden und nicht erst einige Monate, nachdem bereits der Zähler vom Netzbetreiber abgelesen worden ist. Damit könnten auch jene Fälle, wo der Kunde mit einer wahren Flut an Rechnungen und Stornorechnungen konfrontiert wurde, vermieden werden.

Energie Wildon Obdach GmbH

Zwei Kundenanfragen betrafen im Berichtsjahr die Energie Wildon Obdach GmbH. Ein Kunde beschwerte sich, weil ihm das Angebot für die Herstellung des Stromanschlusses der Energie Wildon Obdach GmbH als Pauschalangebot nicht nachvollziehbar erschien. Im Rahmen des Streitschlichtungsverfahrens übermittelte Energie Wildon Obdach GmbH eine genaue Aufgliederung der einzeln zur Verrechnung kommenden Positionen. Dem Kunden konnte mitgeteilt werden, dass sich die angebotenen Kosten insgesamt im vergleichbaren Rahmen mit den von anderen Netzbetreibern in Rechnung gestellten Anschlusskosten befinden.

In einem zweiten Verfahren unterbrach die Energie Wildon Obdach GmbH bei einem Kunden, der den Lieferanten gewechselt hatte, die Stromzufuhr. Wie sich im Verfahren herausstellte, hatte der Kunde den Lieferanten von Energie Wildon Obdach GmbH zu Verbund gewechselt. Energie Wildon Obdach GmbH als Energielieferant beendete den Energieliefervertrag nach Kündigung durch den Kunden mit sofortiger Wirkung, ohne die Kündigungsfrist von 2 Monaten einzuhalten, und schaltete die Anlage – offenbar nur nach telefonischer Ankündigung – ab. Die Wechselliste von Verbund – Austrian Power Sales GmbH kam erst einige Zeit später, da der Kunde ja annahm, noch weitere 2 Monate von Energie Wildon Obdach GmbH versorgt zu werden. Die Schlichtungsstelle konnte zumindest erreichen, dass die Wiedereinschaltungskosten storniert wurden.

Energie Ried GmbH

Ebenfalls zwei Verfahren wurden im Berichtsjahr gegen die Energie Ried GmbH eingeleitet. Ein Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil er seiner Ansicht nach eine falsche Umschaltung zwischen Tag- und Nachttarif an seinem Zähler beobachtete. Die Energie Ried GmbH gab in ihrer Stellungnahme an, dass der Rundsteuerempfänger unmittelbar nach der Kundenbeschwerde überprüft worden war, aber kein Fehler festgestellt werden konnte. Die an die Schlichtungsstelle übermittelten Daten ergaben, dass der Tagstromverbrauch zuletzt niedriger war als im Durchschnitt in den Jahren zuvor. Es musste dem Kunden mitgeteilt werden, dass kein finanzieller Schaden entstanden sein konnte und die Verrechnung der Energie Ried GmbH ordnungsgemäß erfolgte. Im zweiten Verfahren wollte ein Kunde, der eine Photovoltaikanlage installiert hatte, die Höhe des von der Energie Ried GmbH in Rechnung gestellten Netzbereitstellungsentgelts überprüft haben.



Sonstige

Je ein Verfahren wurden gegen TIWAG Netz AG, BEWAG Energie Vertrieb GmbH & Co KG, Switch Energievertriebsgesellschaft m.b.H., Elektrizitätswerk Clam, EDN – Energie und Dienstleistung der Marktgemeinde Neuberg/Mürz GmbH, Elektrizitätswerk Fernitz, Ing. Purkarthofer GmbH & Co KG, Stadtwerke Trofaiach Gesellschaft m.b.H., Feistritzwerke-Steweag GmbH, Stadtwerke Kapfenberg GmbH, ENVESTA Energie & Dienstleistungs GesmbH, AAE Naturstrom Vertrieb GmbH, Stadtwerke Kufstein GmbH, Kraftwerke Glatzing-Rüstorf reg. Gen.mBH, PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H sowie Elektrizitätswerk Perg GmbH eingeleitet.

Bei dem Verfahren gegen die PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H ging es um die Frage der periodengenauen Ausweisung des Energiepreises in Cent/kWh. Auf einer der Schlichtungsstelle zur Überprüfung übermittelten Rechnung war nämlich nur ein Durchschnittspreis für die gesamte Abrechnungsperiode, aber nicht der jeweilige Preis pro Periode angegeben. Nachdem davon auszugehen war, dass dieser Mangel allen Rechnungen der PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H. anhaftete, hat die Energie-Control GmbH ein diesbezügliches Missbrauchsverfahren eingeleitet. In der Stellungnahme zum Missbrauchsverfahren hat die PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H. zugesagt, zukünftig die periodengenauen Energiepreise anzugeben.

Im Verfahren gegen Elektrizitätswerk Perg GmbH wurde eine inkorrekte Netztarifverrechnung für Anlagen mit Wärmepumpen insofern festgestellt, als unterbrechbare Zählpunkte nicht zum Tarif für unterbrechbare Lieferung, sondern zu jenem für nicht gemessene Leistung abgerechnet werden. Nach sehr konstruktiven Gesprächen hat Elektrizitätswerk Perg GmbH erklärt, den Fehler mit der nächsten Jahresabrechnung zu korrigieren und zukünftig verordnungskonform abzurechnen.

Die Themen der Anfragen zu den anderen Unternehmen waren im Wesentlichen Probleme im Zusammenhang mit der Rechnungslegung, beim Lieferantenwechsel und ungenügende Informationen über Preiserhöhungen.

Verfahrensrichtlinien

für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

Verfahrensrichtlinien gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 106/2006 für die Streit- schlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

I. ALLGEMEINES

> § 1. Zuständigkeit

(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. Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

(2) 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.

> § 2. Beschwerdegegenstand

(1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle können Streit- und Beschwerdefälle 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 vier Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits rechtskräftig entschieden wurde oder die bereits Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren.

(3) Wenn von der Schlichtungsstelle aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden und/oder kein verhandelbarer

Sachverhalt vorliegt, wird von der Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens abgesehen. Der Beschwerdeführer wird darüber in geeigneter Form (Post, Fax, E-Mail, Telefon) in Kenntnis gesetzt.

> **§ 3. Entgeltstreitigkeiten**

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. Zu viel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten.

> **§ 4. Beschwerdeführer/in**

(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 miteinzubinden. Die Bundesarbeitskammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

> **§ 5. Mitwirkungspflicht**

Alle Parteien sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

> **§ 6. Form**

(1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich (Post, Fax) oder per E-Mail (schlichtungsstelle@e-control.at) bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden. Dem Streitschlichtungsantrag sind alle nötigen Unterlagen zur Beurteilung des Sachverhaltes beizulegen.

(2) Stellungnahmen, die im Rahmen des Verfahrens abgegeben werden, sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht anderes gefordert ist, schriftlich oder per E-Mail abzugeben.

> § 7. Entscheidung

(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 Schlichtungsstelle.

(2) Kommt zwischen den Parteien eine Einigung zustande, so ist dies der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann eingestellt.

> § 8. Datenschutz

(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.

> § 9. Kosten

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

> § 10. Vertretung im Streitschlichtungsverfahren

(1) Jede Partei kann sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Die Kosten dafür hat die Partei selbst zu tragen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen der Schlichtungsstelle 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.



II. REGISTRIERUNG VON ENTGELTSTREITIGKEITEN

> § 11. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

(1) Erhebt der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die Höhe einer Strom- bzw. Gas- und/oder Netztarifrechnung und möchte gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so genügt dazu die Übermittlung der Kopie der beeinspruchten Rechnung an die Schlichtungsstelle, 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 Rechnungsbeträge entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Schlichtungsstelle registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnitts 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) Nicht umfasst vom Aufschub der Fälligkeit sind die laufenden Teilbetragszahlungen. Ausnahmen davon werden dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen gesondert mit dem Einleitungsschreiben mitgeteilt.

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

III. INHALTLICHE ÜBERPRÜFUNG

> § 12. Informationspflicht

In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle 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.

> § 13. Stellungnahme

Ersucht die Schlichtungsstelle 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.

> § 14. Technisches Gutachten

Wenn dies von der Schlichtungsstelle als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der Energie-Control GmbH 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.

> § 15. Mündliche Verhandlung

(1) Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach § 10 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien genannte Person einzuladen.

(2) Die Schlichtungsstelle 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.



> § 16. Lösungsvorschlag

(1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in tatsächlicher und rechtlicher 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 übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den etwaigen vorliegenden technischen Gutachten.

> § 17. Abschluss des Verfahrens

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle 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 § 10a Abs. 3 E-RBG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

> § 18. Verkürztes Verfahren

(1) Die Schlichtungsstelle 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, so 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

> § 19. Jährlicher Bericht

(1) Die Energie-Control GmbH veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 10a Abs. 4 E-RBG). In diesem 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 enthalten.

> § 20. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 01.01.2007.



§ 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG)

„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)

> § 10a. Schlichtung von Streitigkeiten

(1) Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte kann jede Partei, einschließlich Netzbenutzer, Lieferanten, Netzbetreiber, sonstige Erdgasunternehmen oder Interessenvertretungen, Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Netzbetreibern und Marktteilnehmern, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Ausgleichsenergie, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Elektrizitäts- und Erdgaslieferungen sowie von Systemnutzungsentgelten, der Energie-Control GmbH vorlegen, sofern darüber nicht die Energie-Control Kommission zu entscheiden hat (§ 16). Die Energie-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979 in der geltenden Fassung, betrifft, ist die 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. Zu viel 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.

Fragen und Antworten

Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren

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 24 7 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 vier Jahre oder mehr vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der E-Control zugetragen haben, oder über Entgelte, die vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, sind unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits (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.

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 Einladung 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 beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger Gutachten 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.

Ergibt die Überprüfung durch die Schlichtungsstelle keine Anhaltspunkte dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren 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 beanspruchten 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 Rechtsberatung.

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 24 7 24-444** zur Verfügung.

Fragen und Antworten zum Lieferantenwechsel

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 ENTSCHEIDEN.
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 4 – 6 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, montags bis freitags 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.

Fragen und Antworten zur Bezahlung der Energierechnung

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 Verbraucherverhaltens 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 24 7 24-444**

Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen

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) Netzzutrittentgelt: 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):

NETZBEREITSTELLUNGSENTGELT STROM, NACH SNT-VO 2006 ⁶						
Netzbereich NE 7	Burgenland	Wien	NÖ	OÖ	Linz	Salzburg
€ pro Kilowatt	238,00	235,47	210,65	208,00	226,63	293,63
Netzbereich NE 7	Steiermark	Tirol	Innsbruck	Kärnten	Klagenfurt	Vorarlberg
€ pro Kilowatt	198,90	192,64	176,42	239,15	265,33	166,74

Tabelle 1
Netzbereitstellungsentgelt Strom

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

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

⁶ Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2006 – Novelle 2009)



Haustürgeschäfte – so verhalten Sie sich richtig

ÜBERPRÜFUNG DER EINSPARUNGSMÖGLICHKEITEN MIT DEM TARIFKALKULATOR 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 24 7 24-444) wenden.

Checklisten

Checkliste bei erhöhtem Stromverbrauch

IHR STROMVERBRAUCH AUF IHRER AKTUELLEN STROMRECHNUNG IST VIEL HÖHER ALS IM VERGANGENEN JAHR?

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
- Geänderte Heizgewohnheiten
- Anzahl der Personen im Haushalt hat sich vergrößert

ZUSÄTZLICHE ELEKTROGERÄTE

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

SONSTIGE ANSCHAFFUNGEN

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

„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

Checkliste bei erhöhtem Gasverbrauch

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

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 (12 Monate?)

UM EINE GROBE BEURTEILUNG DES VERBRAUCHS VORNEHMEN ZU KÖNNEN, WERDEN NOCH FOLGENDE INFORMATIONEN BENÖTIGT:

- Gasherd
- Gasofen
- Warmwasseraufbereitung
- Anzahl der ständig im Haushalt lebenden Personen

Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
AAE Naturstrom Vertrieb GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen 04715 222-0 www.aae-energy.com		X	BEWAG Netz GmbH Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt 02682 9000-0 0800 888 9001 www.bewagnetz.at	X		Elektrizitätswerk Clam Sperken 1 4352 Klam 07269 7217	X	X
AAE Wasserkraft GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen 04715 222-0 www.aae-energy.com		X	Ebner Strom GmbH Klammleiten 1 4280 Königswiesen 07955 7017-0 www.ebnerstrom.at	X	X	Elektrizitätswerk der Gemeinde Schattwald Schattwald 4 6677 Schattwald 05675 6613 www.ew-schattwald.at	X	X
Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH Katils Werkstraße 2 6714 Nüziders 05552 686 57 05552 63 01 40	X	X	EDN – Energieversorgung und Dienstleistung Marktgemeinde Neuberg/ Mürz GmbH Hauptplatz 9 8692 Neuberg an der Mürz 03857 8213-0 www.edn.at	X	X	Elektrizitätswerk der Stadtgemeinde Kindberg Rot-Kreuz-Platz 5 8650 Kindberg 03865 2318-10	X	X
Anton Kittel Mühle Plaika GmbH Plaika 6 3253 Erlauf 02757 6515 www.kittelmuehle.at	X	X	Elektrizitätsgenossenschaft Laintal reg. Gen.m.b.H Laintal 75 8793 Hafning 03847 2969	X	X	Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG Werkstraße 3 8072 Fernitz 03135 52554-0 www.ewerkfernitz.at	X	X
Bad Gleichenberger Energie GmbH Grazer Straße 144 8344 Bad Gleichenberg 03159 2244-0 www.bg-energie.at	X	X	Elektrizitätswerk August Lechner KG Rossberg 55 5741 Neukirchen/ Großven. 06565 6275-0	X	X	Elektrizitätswerk Gleinstätten Kleinszig Ges.m.b.H. Gleinstätten 5 8443 Gleinstätten 03457 4011 www.kleinszig.at	X	X
BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt 02682 9000-0 0800 888 9000 www.bewagenergie.at		X	Elektrizitätswerk Bad Hofgastein Ges.m.b.H. Haitzingalle 4 5630 Bad Hofgastein 06432 6367-0	X	X	Elektrizitätswerk Gösting V. Franz GmbH & Co KG Viktor-Franz-Straße 13-23 8051 Graz-Gösting 0316 6077-0 www.ewg.at	X	X

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Elektrizitätswerk Gries am Brenner Gries 73 6156 Gries/Brenner 05287 237-11	X	X	Elektrizitätswerk Prantl Ges.m.b.H.& Co. KG Kirchgasse 3 6200 Jenbach 05244 62203	X	X	Elektrizitätswerke Frastanz GmbH Hauptmann-Frick-Straße 3 6820 Frastanz 05522-517 22 www.ewerke.at	X	X
Elektrizitätswerk Gröbming KG Hauptstraße 434 8962 Gröbming 03685 22343-13 www.evu-groebming.at	X	X	Elektrizitätswerk Reutte Ges.m.b.H. Großfeldstraße 10-14 6600 Reutte 05672 607-0	X	X	Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H. Außerberg 43 6133 Weerberg 05224 675 32	X	X
Elektrizitätswerk Kropfitsch GmbH Keutschacherstraße 54 9073 Viktring 0463 28 13 55	X	X	Elektrizitätswerk Sölden reg. Gen. m.b.H. Schmiedhof 525 6450 Sölden 05254 2690	X	X	Elektro-Güssing Ges.m.b.H. Schloßgasse 6 7540 Güssing 03322 423 21-11 www.e-guessing.at	X	
Elektrizitätswerk Ludwig Polsterer Mühlstraße 3-4 2431 Enzersdorf/Fischa 02230 8505 0 www.lupo.at	X	X	Elektrizitätswerk Winkler Högweg 18 6133 Weerberg 05224 685 93	X	X	Elektrowerk Assling reg. Gen.m.b.H. Oberthal 27 9911 Assling 04855 8211-0 www.ewa.at	X	X
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH Forst 217 8812 Mariahof 03584 2300	X	X	Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH Südtirolerplatz 7 8490 Bad Radkersburg 03476 2126	X	X	Elektrowerk Max Hechenblaikner Nr. 91 9951 Ainet 04853 5211	X	X
Elektrizitätswerk Mathe Alois Salnau 29 4161 Ulrichsberg 07288 2205	X	X	Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH & Co KG Aussen 106 2880 Kirchberg/ Wechsel 02641 2220	X	X	Elektrowerk Schöder Walther Zedlacher KG Mariahof 49 8812 Mariahof 03584 2202	X	X
Elektrizitätswerk Perg GmbH Feldstraße 21 4320 Perg 07262 52332-0	X	X						

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Elektrowerkgenossenschaft Hopfgarten i. D. reg.Gen.m.b.H. Dorf 82 9961 Hopfgarten i. Defreggen 04872 5374	X	X	Energie Klagenfurt GmbH St. Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt 0463 521 101 www.energieklagenfurt.at	X	X	ENVESTA Energie- und Dienstleistungs GmbH Hauptstraße 167 8911 Admont 03613 2312-402 www.stiftadmont.at	X	X
ENAMO GmbH Coulinstraße 24 4020 Linz 0732 9005-0 www.enamo.at		X	Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/ Innkreis 07752 911-164 www.energieries.at	X	X	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf www.evn-netz.at		X
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz 0732 9000-0 www.netzgbmh.at	X		Energie Wildon Obdach GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz 0316 29 30 21-0	X	X	EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-0 www.evn.at	X	
Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz 070 9000 0 0800 81 800 www.energieag.at		X	Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H. Walsersstraße 59 6991 Riezlern 05517 5204-0	X	X	EVU der Marktgemeinde Eibiswald Eibiswald 17 8552 Eibiswald 03466 422 18-15	X	X
Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 11 1100 Wien 01 904 10-0 www.energieallianz.at		X	Energieversorgungs GmbH Hehenberg 21 4171 Auberg 07282 7094-0	X	X	EVU der Marktgemeinde Niklasdorf Hauptplatz 1 8712 Niklasdorf 03842 813 11-78	X	X
Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz 0316 8057-0 0316 8057-857 www.energie-graz.at		X	Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH Gniebing 52a 8330 Feldbach 03152 2554-15 www.e-lugitsch.at	X	X	EVU der Stadtgemeinde Mureck Ottokar-Kernstock-Allee 11 8480 Mureck 03472 2031	X	X
						EVU Eicher Takern I/ 11 8321 St. Margarethen/ Raab 03112 2045	X	X



	Netzbetreiber	Lieferant
EWA Energie- und Wirtschaftsbetriebe der Gemeinde St. Anton am Arlberg GbmH Arlberghaus 67 6580 St. Anton am Arlberg 05446 2358-0	X	X
E-Werk Brandstatt Erlaufstraße 26 3270 Scheibbs 07482 42183	X	X
E-Werk Braunstein Retteneegg 101 8674 Retteneegg 03173 8209	X	X
E-Werk der Gemeinde Mürzsteg Mürzsteg 9 8693 Mürzsteg 03859 3030-11	X	X
E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg Kirchengasse 16 8800 Unzmarkt 03583 2460	X	X
E-Werk Ebner GesmbH Neudorf an der Mur 34 8424 Neudorf an der Mur/ Gabersdorf 03452 82154	X	X
E-Werk Neudau Kottulinsky KG Neudau 7 8292 Neudau 03383 2030	X	X

	Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk Piwetz Sebersdorf 4 8271 Bad Waltersdorf 03333 2271	X	X
E-Werk Rankkleiten Rankkleiten 8 4643 Pettenbach 07586 8819 www.rankkleiten.at	X	X
E-Werk Redlmühle B. Drack Redlmühle 5-6 4645 Grünau im Almtal 07616 8208	X	X
E-Werk Schwaighofer GmbH Haberfellnergasse 2-3 3293 Lunz/See 07486 8309	X	X
E-Werk Sigl GmbH Altenmarkt 75 8551 Wies 03465 7074-11	X	X
E-Werk Stadler GmbH Auffach 237 6313 Auffach 05339 8912	X	X
E-Werk Stubenberg reg.Gen.m.b.H. Stubenberg 68 8223 Stubenberg/See 03176 8848	X	X

	Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk Wüster KG Unterauer Straße 53-55 3370 Ybbs an der Donau 07412 52502 0	X	X
E-Werksgemeinschaft Dietrichschlag Dietrichschlag 12 4161 Ulrichsberg 07288 7200	X	X
Feistritzthaler Elektrizitätswerke reg.Gen.m.b.H. Radersdorf 41 8263 Großwilfersdorf 03385 212	X	X
Feistritzwerke – Steweag GmbH Gartengasse 36 8200 Gleisdorf 03112 2653-0 www.feistritzwerke.at	X	X
Gemeindewerke Kematzen Elektrizitätswerk Messerschmittweg 44 6175 Kematzen in Tirol 05232 2467	X	X
Gemeindewerke Telfs Ges.m.b.H. Bahnhofstraße 40 6410 Telfs 05262 62330 www.telfs.com	X	X
Gertraud Schafner GmbH Gersdorf 58 8212 Pischelsdorf 03386 8227-12	X	X

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Getzner, Mutter & Cie. Ges.m.b.H. & Co. St. Annastr. 9 6700 Bludenz 05552 601-612 www.getzner.at	X	X	K.u.F. Drack Gesellschaft m.b.H. & Co. KG Steinfelden 7 4644 Scharnstein 07615 2214-0 www.kfd.at	X	X	Kommunalbetriebe Rinn GmbH Dorfstraße 6 6074 Rinn 05223 78877-14	X	X
Gottfried Wolf GmbH Haldengasse 9 6850 Dornbirn 05572 312 49 05583 2137 www.springwater.at	X	X	Karlstrom – Ing. Josef Karl Eschelbergstraße 11 4112 Rottenegg 07234 87071-11 www.karlstrom.at	X	X	Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H. Staig 32 4690 Schwanenstadt 07673 6996-0 www.kwg.at	X	X
H & C Polsterer Ges.n.b.R. Mannersdorfer Straße 12 2434 Götzendorf/Leitha 02169 2266	X	X	KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9020 Klagenfurt 0463 525 0 0810 820 888 www.kelag.at	X	X	Kraftwerk Haim KG Innstraße 14 6112 Wattens 05224 52480	X	X
Helmut und Kurt Kneidinger Ges.m.b.H. Hühnergesschrei 17 4121 Altenfelden 07282 6366-214	X	X	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9020 Klagenfurt 05 0525-0 05 0525-6000 www.kelagnetz.at	X	X	Kupelwiesersche Forstverwaltung Seehof 1 3293 Lunz/See 07486 8300	X	X
Innsbrucker Kommunalbetriebe AG Salurner Straße 11 6020 Innsbruck 0512 502-0 www.ikb.at	X	X	Klausbauer Holzindustrie Ges.m.b.H. & Co. KG Mooslandl 53 8921 Lainbach 03633 2179 www.klausbauerholz.at	X	X	Licht- und Kraftstromvertrieb der Gemeinde Opponitz Hauslehen 21 3342 Opponitz 07444 7280	X	X
Johann Dandler GmbH & Co KG Walchau 29 6391 Fieberbrunn 05354 56223	X	X	Kommunalbetriebe Hopfgarten Ges.m.b.H. Kühle Luft 2 6361 Hopfgarten/Brixental 05335 2500	X	X	Licht- und Kraftvertrieb der Gemeinde Hollenstein an der Ybbs Walchenbauer 2 3343 Hollenstein/Ybbs 07445 218 0	X	X
						Lichtgenossenschaft Neukirchen reg. Gen.m.b.H. Kreuzschießstraße 217 5741 Neukirchen/Großven. 06565-6293	X	X



	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant	
Licht- u. Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs Göstling 41 3345 Göstling/ Ybbs 07484 5020 0 www.goestling.com	X	X	Murauer Stadtwerke GmbH Bahnhofviertel 27 8850 Murau 03532 2310	X	X	PW Stromversorgungs-gesellschaft m.b.H Südtiroler Platz 3 8160 Weiz 03172 5555-0 www.pww.at		X	X
Linz Strom Netz GmbH Fichtenstraße 7 4021 Linz 0732 3400-0 www.linzstrom-netz.at	X		MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0800 81 8004 www.myelectric.at	X		Reverterasches Elektrizitätswerk Schloß 1 4184 Helfenberg 07216 6202		X	X
Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG Fichtenstraße 7 4021 Linz 0732 3400-5000 www.linzag.at		X	oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel Mariahilfer Straße 89 1060 Wien 01 961 05 61-0 www.oekostrom.at	X		Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0800 660 660 www.salzburg-ag.at			X
Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU Stein a. d. Enns 74 8961 Stein an der Enns 03685 222 62	X	X	P.K. Energieversorgungs-GmbH Ragnitz 5 8413 St. Georgen 03183 8201-0	X	X	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0800 660 660 www.salzburgnetz.at		X	
Marktgemeinde Neumarkt Versorgungsbetriebsges.m.b.H. Freimoosstraße 24 8820 Neumarkt 03584 2255	X	X	Pengg Johann Holding Gesellschaft m.b.H. 8621 Thörl 35 03861 5090-20	X	X	Schwarz, Wagendorffer & Co. Elektrizitätswerk GmbH Pratergasse 138 8990 Bad Aussee 03622 520 40-12 www.ewerk.at		X	X
Montafonerbahn AG Bahnhofstraße 15 6780 Schruns 05556 9000 www.montafonerbahn.at	X	X	Pölsler Friedrich Säge- und Elektrizitätswerk Au Nr. 36 8783 Gaishorn/ See 03617 2320	X	X	Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H. Wienerstraße 19 8630 Mariazell 03882 2546-0		X	X

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Städtische Betriebe Rottenmann GmbH Technologiepark 2 8786 Rottenmann 03614 2481	X	X	Stadtwerke Imst Pfarrgasse 3 6460 Imst 05412 63324-76 www.stwimst.at	X	X	Stadtwerke Leoben-Stromversorgung Kerpelystraße 21 8700 Leoben 03842 230 24-18		X
Stadtwerke Amstetten Stadtwerkestraße 2 3300 Amstetten 07472 609 0	X	X	Stadtwerke Judenburg AG Burggasse 15 8750 Judenburg 03572 83146-0 www.stadtwerke.co.at	X	X	Stadtwerke Mürzzuschlag Ges.m.b.H. Mariazeller Straße 45c 8680 Mürzzuschlag 03852 2025 www.stadtwerkemuerzzuschlag.at	X	X
Stadtwerke Feldkirch Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch 0522-3421-0 www.stadtwerke-feldkirch.at	X	X	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg 03862 23516-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	X	X	Stadtwerke Schwaz GmbH Postfach 80 6130 Schwaz 05242 6970-510 www.stadtwerkeschwaz.at	X	X
Stadtwerke Fürstenfeld GmbH Bahnhofstraße 9-11 8280 Fürstenfeld 03382 52305-0	X	X	Stadtwerke Kitzbühel Jochbergstraße 36 6370 Kitzbühel 05356 656 51-0 www.kitz.net	X	X	Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H. Luchinettigasse 9 8793 Trofaiach 03847 2600-140	X	X
Stadtwerke Hall in Tirol Ges.m.b.H. Augasse 6 6060 Hall/Tirol 05223 5855 www.stadtwerke-hall.at	X	X	Stadtwerke Köflach Stadtwerkergasse 2 8580 Köflach 03144 3470	X	X	Stadtwerke Voitsberg Hauptplatz 35 8570 Voitsberg 03142 22172		X X
Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs-Ges.m.b.H. Am Ökopark 10 8230 Hartberg 03332 62250-22 www.stadtwerke-hartberg.at	X	X	Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H Fischergries 2 6330 Kufstein 05372 6930 www.stw.kufstein.at	X	X	Stadtwerke Wörgl Ges.m.b.H. Zauberwinkelweg 2a 6300 Wörgl 05332 72566-75 www.stadtwerke.woergl.at	X	X



	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Stadwerke Bruck an der Mur Stadwerkestraße 9 8600 Bruck / Mur 03862 51581-0 www.stadwerke-bruck.at	X	X	TIWAG-Netz AG Bert-Köllensperger-Straße 7 6065 Thaur 05 07 08 26 310 05 07 81 90 www.tiwagnetz.at	X		VKW Vorarlberger Kraftwerke AG Weidachstraße 6 6900 Bregenz 05574 601-0 05574 9000 www.vkw.at		X
Steweag-Steg GmbH Waagner-Biro-Straße 105 8020 Graz 0316 9000-0 0800 808 020 www.e-steiermark.com		X	TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG Eduard-Wallnöfer-Platz 2 6010 Innsbruck 05 0607 0800 818 819 www.tiwag.at	X		VKW-Netz AG Weidachstraße 10 6900 Bregenz 05574 9020-0 05574 9020-189 www.vkw-netz.at		X
Stromnetz Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 / III 8010 Graz 0316 8057-0 0316 9395 0 www.stromnetzgraz.at	X		Überland Strom GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz 03339 244 60-0 www.ueberland.at	X	X	VKW-Ökostrom GmbH Weidachstr. 6 6900 Bregenz 05574 9000 www.vkw-oekostrom.at		X
Stromnetz Steiermark GmbH Waagner-Biro-Straße 105 8020 Graz 0316 9000-0 0316 9000 53699 www.stromnetzsteiermark.at	X		Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien 01 605 15-3860 www.wasserkraft.at	X		Wels Strom GmbH Stelzhamerstraße 27 4600 Wels 07242 493-0 www.welsstrom.at	X	X
switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H. Mandlgasse 3 5026 Salzburg 0800 888 666 www.switch.at		X	Verbund – Austrian Power Grid AG Am Hof 6a 1010 Wien 01 531 13 0 www.verbund.at	X		WIEN ENERGIE Stromnetz GmbH Mariannengasse 4 – 6 1095 Wien 01 4004-30070 www.wienenergie-stromnetz.at	X	
The Langau Trust, p.A. Forstverwaltung Langau Maierhöfen 1 3294 Langau / Gaming 07480 5201	X	X	Verbund – Austrian Power Sales GmbH Am Hof 6a 1010 Wien 01 531 13 0 www.apr-power.com	X		WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 5 1095 Wien 0800 500 800 www.wienenergie.at		X

Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas

	Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger
AGGM – Austrian Gas Grid Management AG Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien 01 275 60-0 www.aggm.at	X	EconGas GmbH Ares Tower – Donau-City-Straße 11 1220 Wien 01 404 40-23200 www.econgas.com	X	Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/ Innkreis 07752 911-164 www.energieries.at	X X
BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt 02682 709-0 www.begas.at	X	Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg Austria GmbH Eschenbachgasse 11/ 8 1010 Wien 01 585 0909-0 www.egl.at	X	Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG Neubauzeile 99 4030 Linz 0732 3883-0 www.erdgasooe.at	X
BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt 02682 709-0 www.begas.at	X	Elektrizitätswerk Wels AG Stelzhamerstraße 27 4602 Wels 07242 493-0 www.eww.at	X X	EVA – Erdgasversorgung Außerfern GmbH Großfeldstraße 10 6600 Reutte 05672 607-0 www.ewr.at	X X
CE Gas Marketing & Trading GmbH Tegetthoffstraße 7 1010 Wien 01 718 68 52 413	X	Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 1 1100 Wien 01 90410-0 www.energieallianz.at	X	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-0 www.evn.at	X
Centrex Europe Energy & Gas AG Wiedner Hauptstr. 17 1040 Wien 01 505 36 440 www.centrex.at	X	Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz 0316 8057-0 www.energie-graz.at	X X	EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-12480 www.evn.at	X
		Energie Klagenfurt GmbH St. Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt 0463 521 101 www.energieklagenfurt.at	X X	Gasnetz Steiermark GmbH Emil-Ertl-Gasse 69 8041 Graz 0316 85 20 85-0 www.gasnetzsteiermark.at	X

	Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger
Gasnetz Veitsch Obere Hauptstraße 18 8663 Veitsch 03856 2222 www.veitsch.at	X X	Oberösterreichische Ferngas AG Neubauzeile 99 4030 Linz 0732 3883-0 www.ooeferngas.at	X	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg 03862 23516-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	X X
KELAG – Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt 0463 525 -0 www.kelag.at	X	OMV Gas GmbH Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien 01 275 00 www.omv.com	X	Stadtwerke Leoben Gasversorgung Kerpelystraße 21 8700 Leoben 03842 469 51 www.stadtwerke.leoben.at	X X
KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt 0463 525 -0 www.kelagnetz.at	X	Rohöl-Aufsuchungs AG Schwarzenbergplatz 16 1015 Wien 01 501 16-0 www.rohoel.at	X	Stadtwerke Steyr Ennserstraße 10 4403 Steyr 07252 899 0 www.steyr.at/stadtwerke	X X
Linz Gas Netz GmbH Fichtenstraße 7 4020 Linz 0732 3400-0 www.linzgas-netz.at	X	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884 0 www.salzburg-ag.at	X	Steirische Gas-Wärme GmbH Gaslaternenweg 4 8041 Graz 0316 476-0 www.stgw.at	X
Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG Wiener Straße 151 4021 Linz 0733 3400-0 www.linzag.at	X	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884 0 www.salzburgnetz.at	X	Switch Wienerbergerstr. 11 1100 Wien 0316 9000 58860 www.switch.at	X
MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0800 81 8004 www.myelectric.at	X	Stadtwerke Bregenz GesmbH Reutegasse 33 6900 Bregenz 05574 741 00 www.stadtwerke-bregenz.at	X X	Terragas GmbH Kantgasse 1 1010 Wien 01 532 29 63 www.terragas.at	X

/ Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas



	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
TIGAS Erdgas Tirol GmbH Salurner Straße 15 6010 Innsbruck 0512 58 10 84 www.tigas.at	X	X	VEG Vorarlberger Erdgas GmbH Höchster Straße 42 6850 Dornbirn 05572 221 24 -0 www.veg.at	X	X	Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 4 -6 1095 Wien 0800 500 800 www.wienenergie.at		X
Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien 01 60515-3860 www.wasserkraft.at		X	WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH Erdbergstraße 236 1110 Wien 01 401 28-0 www.wienenergie-gasnetz.at	X		WINGAS GmbH Friedrich-Ebert-Straße 160 D-34190 Kassel +49 561 301-0 www.wingas.de		X

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Energie-Control GmbH, Rudolfsplatz 13a,
A-1010 Wien, Tel.: +43 1 24 7 24-0, Fax: +43 1 24 7 24-900, E-Mail: office@e-control.at

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

Konzeption & Design: FABIAN Design und Werbe GmbH

Text: E-Control GmbH

Bildbearbeitung & Litho: Blaupapier GmbH

Druck: Stiepan Druck GmbH

© Energie-Control GmbH 2009

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 und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.
