



E-CONTROL

Tätigkeitsbericht
Schlichtungsstelle 2006

TÄTIGKEITSBERICHT

→ **Impressum**

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Energie-Control GmbH, Rudolfsplatz 13a, A-1010 Wien,
Tel.: +43-1-247 24-0, Fax: +43-1-247 24-900, E-Mail: office@e-control.at

Für den Inhalt verantwortlich: DI Walter Boltz, Geschäftsführer Energie-Control GmbH
Konzept und Text: Energie-Control GmbH
Grafik und Layout: **[cdc]** nouri, kinzl, Viriotgasse 4, A-1090 Wien
Druck: Druckerei Robitschek & Co. Ges.m.b.H.
© Energie-Control GmbH 2006

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen sowie der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.



Inhaltsverzeichnis

Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH	5
Anrufung der Schlichtungsstelle	6
Ablauf des Verfahrens	7
Ergebnis der Verfahren	9
Verfahren bei der Schlichtungsstelle	10
Konsumentenservice der Schlichtungsstelle	13
Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen	14
Konsumenten-Hotline	14
Rechnungsprüfung	16
Tarifkalkulator	16
Filterung der Rabatte in der Übersichtansicht	18
SMS-Abfrage	18
Quick-Check	19
Stromkennzeichnung	20
Informationstätigkeit auf www.e-control.at	23
Konsumentenbroschüren	23
Beratungstage in den Bundesländern	24
Information auf Messen	24
Medienarbeit	24
Schlichtungstätigkeit 2005/2006	25
Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/ Wien Energie Stromnetz GmbH/Wien Energie Gasnetz GmbH	27
Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG	30
EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/EVN AG	
Steweg-Steg GmbH/Stromnetz Steiermark GmbH	34
My Electric Energievertriebs- und dienstleistungs GmbH	36
KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG/KELAG Netz GmbH	37
Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/ Energie AG Oberösterreich Netz GmbH	38
BEWAG Energievertrieb GmbH & CO KG/BEWAG Netz GmbH	39
Verbund Austrian Power Sales GmbH	40
TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG/TIWAG Netz AG	40
Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG/Linz Strom Netz GmbH	40
Energie Graz GmbH & Co KG/Stromnetz Graz GmbH & Co KG	41
Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation/ Salzburg Netz GmbH	42
Erdgas Oberösterreich GmbH & CO KG/OÖ Ferngas AG	42
Energie Klagenfurt AG	43
TIGAS Erdgas Tirol GmbH	43
E-Werk Ebner GmbH	44
Sonstige	44

Inhaltliche Schwerpunkte	45
Zugang der Haushalts- und Gewerbekunden zum liberalisierten Strom- und Erdgasmarkt	46
Verbesserter Lieferantenwechsel-Prozess	47
Ausgangsbasis	47
Verkürzung des Lieferantenwechselprozesses	48
Preiserhöhungen bei Gas und Strom	49
Preiserhöhungen – E-Control führte Missbrauchsverfahren durch	49
Die Ergebnisse	49
Sonderproblem: All-inclusive-Preise	50
Erfolg für die Kunden – neue Regelungen durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006	51
Neue gesetzliche Rahmenbedingungen – Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006	51
Strom: Grundversorgung von Haushaltskunden – § 44a EIWOG	51
Preisänderungen der Energielieferanten – § 45b Abs. 2 EIWOG, § 40 Abs. 4 GWG	52
Allgemeine Bedingungen der Netzbetreiber – § 18 EIWOG, § 26 GWG	52
Allgemeine Bedingungen für die Belieferung mit Energie – § 45b EIWOG, § 40 GWG	54
Preistransparenz – § 45c Abs. 1 EIWOG, § 40a GWG	54
Transparente Rechnungen – § 45c Abs. 2 EIWOG, § 40a Abs. 2 GWG	54
Anhang	55
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH	56
Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren	60
Rechtliche Grundlage: § 10 a E-RBG	62
Checkliste für überhöhten Stromverbrauch	63
Checkliste für überhöhten Gasverbrauch	64
Fragen und Antworten zum Lieferantenwechsel	65
Fragen und Antworten zur Bezahlung der Energierechnung	66
Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen	67
Haustürgeschäfte – so verhalten Sie sich richtig	68
Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom	69
Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas	74
Musterrechnung Strom	76
Musterrechnung Gas	79
Abbildungsverzeichnis	82

Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes: Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wurde bei Begriffen, Bezeichnungen und Funktionen die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an beide Geschlechter.



Die Schlichtungsstelle der
Energie-Control GmbH 2006



→ Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

Die Energie-Control GmbH (E-Control) wurde vom Gesetzgeber mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle betraut. Seit 1.10.2002 können sich Endkunden, die mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Dienstleistung nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung nicht nachvollziehen können, an die Schlichtungsstelle der E-Control 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“ (Seite 58) 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 Informa-

tionsmaterial an, damit Konsumenten die Vorteile des freien Strom- und Gasmarktes zu ihrem Besten nutzen können.

→ Anrufung der Schlichtungsstelle

Wenn Energiekunden mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung auch nach Rückfrage bei ihrem Energieunternehmen nicht nachvollziehen können, können sie sich binnen vier Jahren nach Auftreten des Beschwerdegrundes an die Schlichtungsstelle der E-Control 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.

Im Berichtszeitraum 1.10.2005 bis 30.09.2006 wurden insgesamt 166 Verfahren geführt. Damit kam es zu einer Reduktion von Verfahren gegenüber dem Vorjahr (220). Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass sehr viele Kundenanfragen und Beschwerden ohne Einleitung eines Verfahrens durch die Schlichtungsstelle behandelt werden konnten.

¹ Energie-Regulierungsbehördengesetz – E-RBG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 106/2006 (Seite 64)

→ 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.

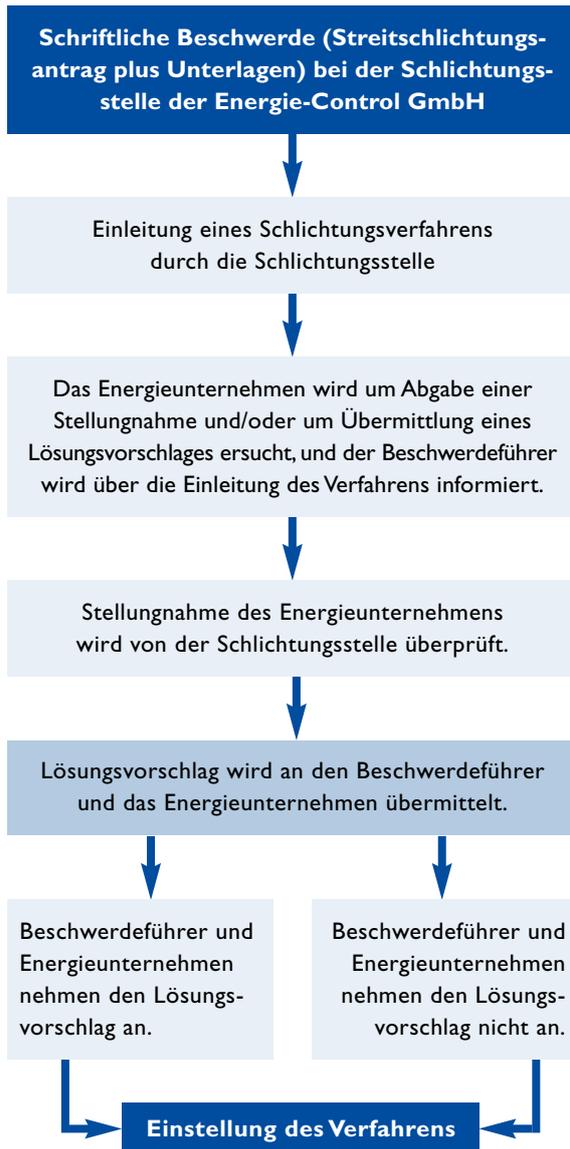
Im Rahmen des Verfahrens wird festgestellt, ob die Beschwerde zu Recht erfolgt ist. Im Gegensatz zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann sie ein Urteil fällen oder eine 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.

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.

→ Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Abbildung 1



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.

→ Ergebnis der Verfahren

Von den 166 im Berichtszeitraum geführten Verfahren konnten bis 30. September 2006 bereits 149 eingestellt und davon 137, das sind 92 Prozent aller Verfahren, 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.

Ob Verfahren für die Kunden zufrieden stellend 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 in

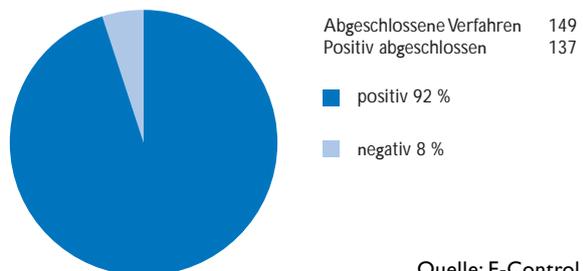
zunehmendem Maße annehmen und ihr Beschwerdemanagement verbessern.

Wie auch in den Jahren zuvor konnte das Verhältnis zu den meisten Energieunternehmen weiter verbessert und vertieft werden.

Bei den Verfahren, die nicht zufrieden stellend 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.

→ Ergebnis der Verfahren

Abbildung 2



Quelle: E-Control

→ **Verfahren bei der Schlichtungsstelle**

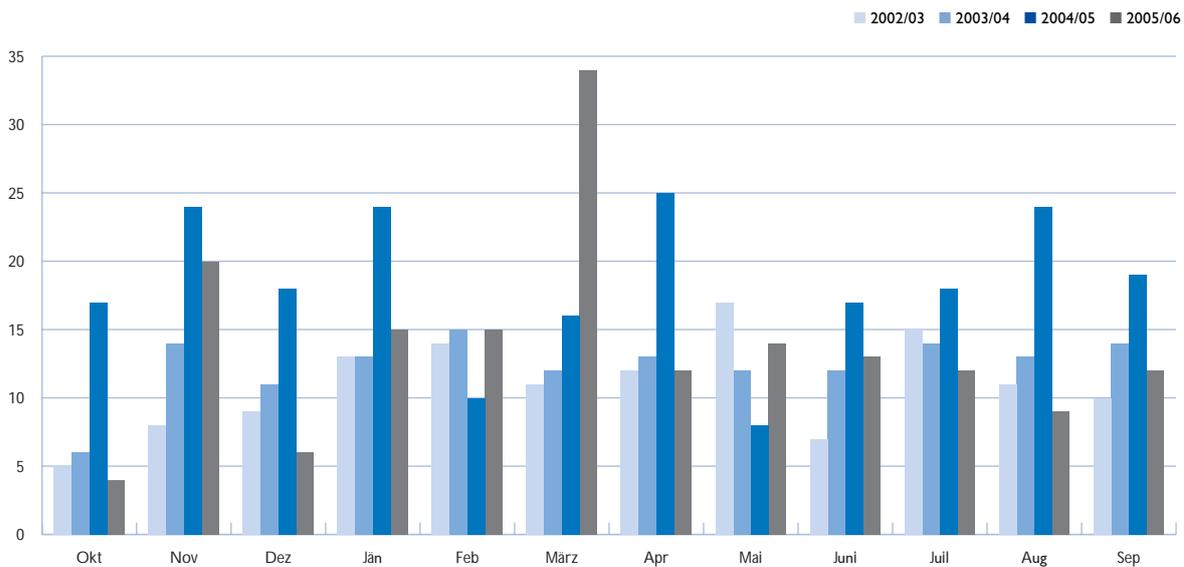
Seit Bestehen der Schlichtungsstelle wurden insgesamt 666 Verfahren geführt. Im vierten Jahr der Schlichtungsstelle wurden 166 Anträge auf Streitschlichtung an die Schlichtungsstelle gestellt. Die Zahl der Anträge hängt vom jeweiligen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle ab. Beschwerden, die sich gegen ein Unternehmen richten, sind nicht primär Indikator für mangelnden 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 vier Jahren der Schlichtungstätigkeit**

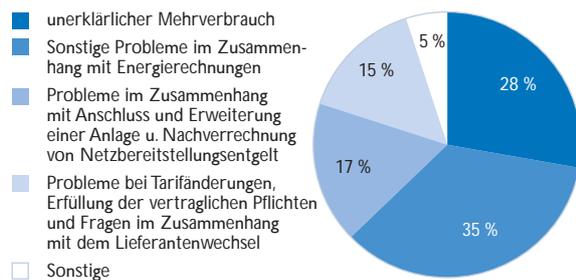
Abbildung 3



Quelle: E-Control

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

→ Verfahren nach Themen in % Abbildung 4



Quelle: E-Control

Die Abbildung vier zeigt die häufigsten Themen der Streitschlichtungsverfahren. Nicht nachvollziehbarer Mehrverbrauch sowie sonstige Unklarheiten bei Energierechnungen stellen die häufigsten Beschwerdegründe dar.

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

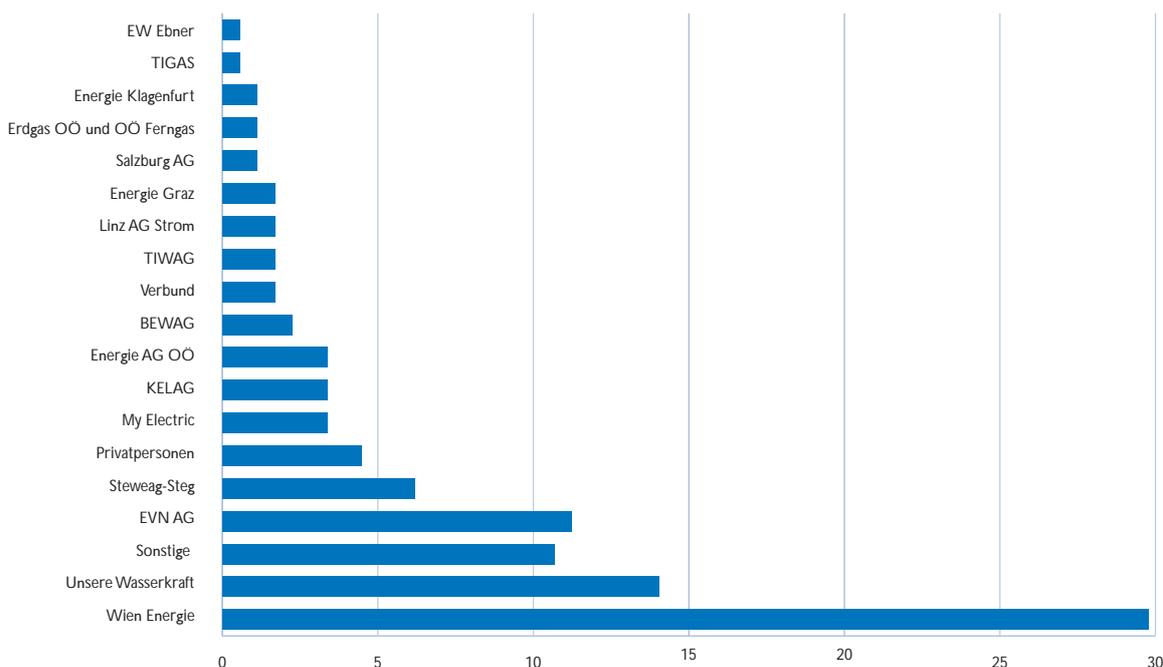
Konsequenterweise müsste diese Trennung bei der Zuordnung der Verfahren zu den einzelnen Unternehmen berücksichtigt werden. Verfahren, die den Netzbetrieb betreffen, sollten den Netzbetreiber, Verfahren, die die Belieferung mit elektrischer Energie zum Inhalt haben, den Lieferanten betreffend geführt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

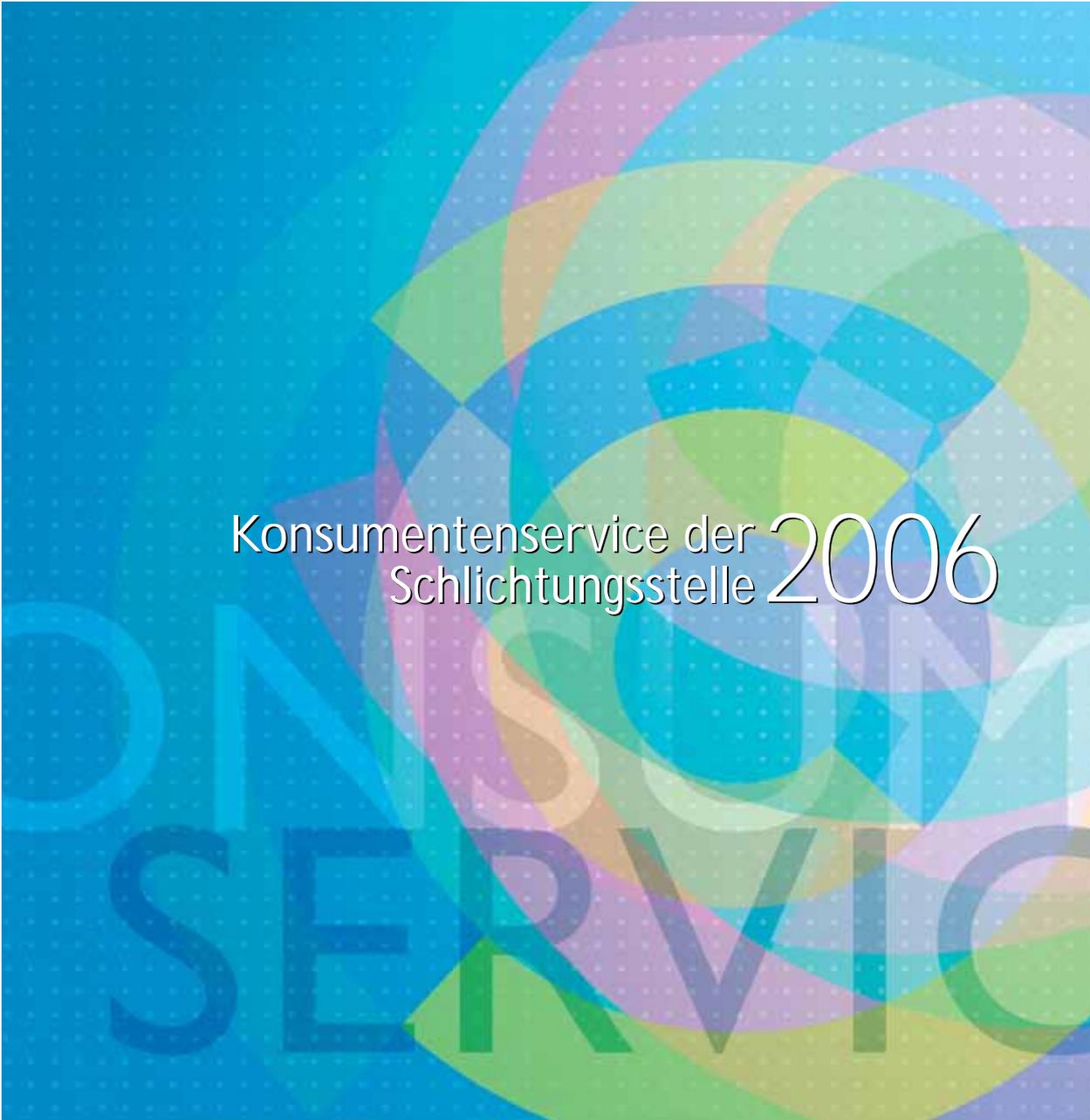
53 Verfahren betrafen ein Unternehmen der Wien Energie Holding (Wien Energie Stromnetz GmbH, Wien Energie Gasnetz GmbH, Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG). Die Häufigkeit der Verfahren ist durch die Bekanntheit der Schlichtungsstelle in Wien zu erklären, im Verhältnis zur großen Anzahl der Kunden zu sehen und nicht notwendigerweise ein Hinweis auf einen mangelhaften Kundenservice.

→ Verfahren – von insgesamt 166 – nach Unternehmen in %

Abbildung 5



Quelle: E-Control



Konsumentenservice der
Schlichtungsstelle 2006



→ Konsumentenservice der Schlichtungsstelle

Der freie Energiemarkt hat es mit sich gebracht, dass aus bloßen Beziehern von Energie Kunden mit Wahlmöglichkeiten im freien Markt wurden. Die neuen Rahmenbedingungen sind jedoch komplexer als in den Zeiten des Monopols und stellen sich für Konsumenten zuweilen als verwirrend dar. Das Informationsbedürfnis der Konsumenten ist mit der Liberalisierung der Energiemärkte vor allem bei jenen Kunden, die die Chancen des freien Marktes für sich nutzen und aktiv am Markt teilnehmen wollen, deutlich gestiegen.

Die E-Control stellt deshalb den Kunden alle notwendigen Informationen in geeigneter Weise zur Verfügung.

→ Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle haben im Berichtszeitraum nicht nur formelle Verfahren geführt, sondern auch mehr als 100 Briefe und 500 E-Mails beantwortet. Viele Beschwerden konnten geklärt werden, ohne dass ein Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden musste. Oftmals konnten Meinungsverschiedenheiten im Vorfeld beigelegt werden.

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle stehen unter der Telefonnummer 01-24724-444 für telefonische Anfragen zu Verfahren oder allgemeinen

Informationen zur Verfügung. Im Durchschnitt werden ca. 15 solcher Anfragen pro Woche von der Schlichtungsstelle behandelt.

Die Themen der Anrufe sind breit gestreut und reichen von allgemeinen Anfragen zu rechtlichen Grundlagen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) bis zu Fragen über Preise, Netztarife und den Energieverbrauch von Haushaltsgeräten. Unter den Anfragenden finden sich nicht nur Endverbraucher, sondern auch Energieunternehmen und Vertreter beratender Berufe wie Rechtsanwälte, Steuerberater oder Energieberater.

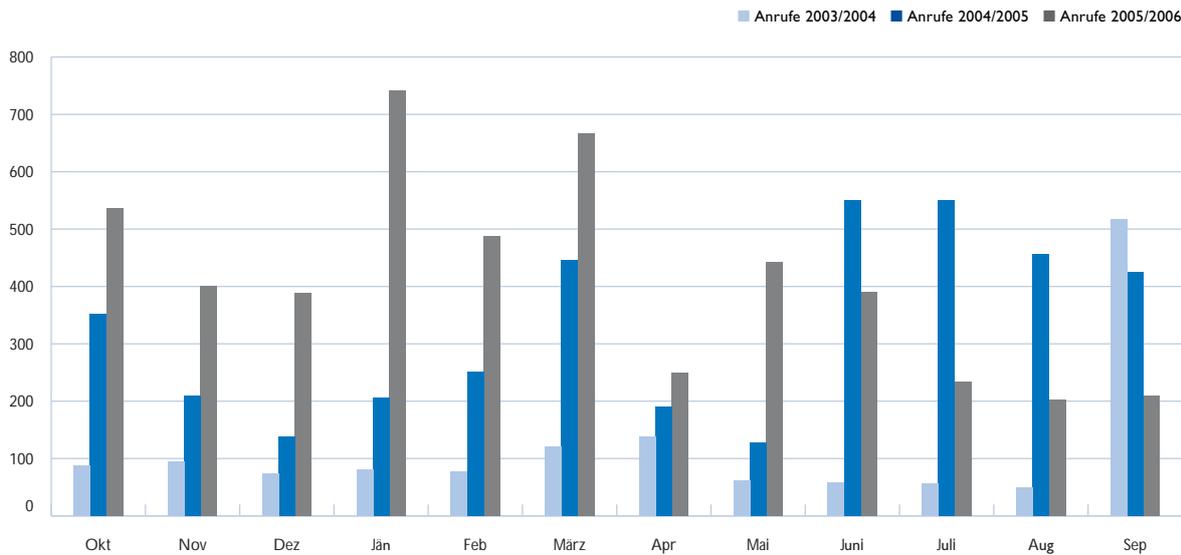
→ Konsumenten-Hotline

Zur allgemeinen Konsumenteninformation hat die E-Control eine Hotline mit der Telefonnummer 0810 10 25 54 eingerichtet. Im Durchschnitt wenden sich monatlich 412 Konsumenten an die Hotline. Die Fragen, die die Mitarbeiter an der Hotline beantworten, betreffen in erster Linie allgemeine Informationen zum liberalisierten Markt wie Lieferantenwechsel, Preisvergleiche, die Möglichkeiten des Bezugs von Energie aus erneuerbaren Energieträgern und Auskünfte über einzelne Anbieter.

Auch heuer konnte bei der Konsumenten-Hotline ein Anstieg der Anrufe im Vergleich zum letzten Jahr von über 26 Prozent verzeichnet werden.

→ **Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline**

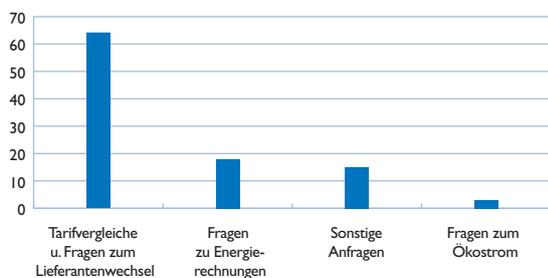
Abbildung 6



Quelle: E-Control

→ **Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen in %**

Abb. 7



Quelle: E-Control

Die Abbildung 7 zeigt die Themen, die die Anrufer beschäftigen. Auch dieses Jahr ist ersichtlich, dass das Interesse am Lieferantenwechsel und an günstigeren Anbietern dominiert, gefolgt von Fragen zu den Energierechnungen. Ein geringer Teil betrifft Fragen über die Art der eingesetzten Primärenergieträger und Fragen von Ökostromanlagenbetreibern zum Förderregime des Ökostroms.

→ Rechnungsprüfung

Kunden, die ihre Rechnungen nicht nachvollziehen können, haben die Möglichkeit, sie von der Schlichtungsstelle überprüfen zu lassen. Im Berichtszeitraum wurde dieser Service von über 200 Kunden in Anspruch genommen. Mittels Rechnungskopie prüfen die Mitarbeiter die Rechnungen hinsichtlich der Rechtmäßigkeit der in Rechnung gestellten Tarife und Abgaben. Die verrechnete Verbrauchsmenge wird einer Plausibilitätsprüfung entsprechend den Durchschnittswerten eines Haushalts der jeweiligen Größe unterzogen. Kann die Verbrauchsmenge nicht nachvollzogen werden, wird den Kunden geraten, einen Streitschlichtungsantrag zu stellen, um im Rahmen eines Verfahrens die Ursachen für die Verbrauchssteigerung feststellen zu können.

→ Tarifkalkulator

Der Tarifkalkulator (zu finden auf der Homepage der E-Control – www.e-control.at) ermöglicht Haushalts- und Gewerbekunden nach Eingabe der Postleitzahl und des Verbrauchs den Vergleich aller Strom- und Erdgaslieferanten.

Dargestellt werden in einem ersten Schritt alle Anbieter gereiht nach dem Gesamtpreis. Der User hat in der Übersichtsdarstellung aber auch die Möglichkeit, zwischen den Anzeigemöglichkeiten „Gesamtpreis ohne Rabatte“, „Gesamtpreis mit wiederkehrenden Rabatten“ und „Gesamtpreis mit allen Rabatten“ zu wählen. Neben der Übersichtsdarstellung kann sich der User jeden Tarif in der Detailansicht anzeigen lassen. Dort werden die einzelnen Komponenten, gruppiert nach Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben, angezeigt.

Neben einer einfachen Abfrage für einen Strom- bzw. einen Gastarif ist auch die kombinierte Abfrage von Strom- und Erdgas- bzw. Normal- und Heizstromtarif möglich. Angezeigt werden im Ergebnis jedoch nur jene Tarife, die von einem Lieferanten angeboten werden. Von der Übersichtsdarstellung der kombinierten Tarife hat der User über zwei Buttons zusätzlich die Möglichkeit, sich auch die einzelnen Strom- und Erdgas- bzw. Normal- und Heizstromtarife anzeigen zu lassen.

Zusätzlich zu den Preisinformationen finden die Endkunden Informationen über Vertragsmodalitäten (u.a. Laufzeit, Zahlungsform und Zahlungsintervalle), die Zusammensetzung der Primärenergieträger (Labeling) und Informationen über den Lieferanten (u.a. Kontaktdaten, Infobroschüren) im Tarifkalkulator.

→ Der Tarifkalkulator: Eingabeaufforderung

Abbildung 8

TARIFKALKULATOR

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

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

Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl ein:

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

Alle Lieferanten Strom Gas

TARIFKALKULATOR STROM

Der Tarifkalkulator ist ein Projekt von:

Netzbetreiber
Lieferanten
<< Zurück

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

Tarifzusammensetzung in %

Energiepreis	100%
Netzpreis	25%
Steuern/Abgaben	20%

Quelle: www.e-control.at >> Tarifkalkulator

Für Konsumenten, die keinen Zugang zum Internet haben, erstellen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sowie der Hotline mit Hilfe des Tarifrechners Preisvergleiche und senden diese den Konsumenten mit Informationsmaterial zum Lieferantenwechsel auf dem Postweg zu.

An Spitzentagen werden rd. 15.000 Tarifkalkulator-Abfragen durchgeführt. Davon entfällt ein Großteil auf Abfragen für Strom (rd. 78 %). Im Strombereich wurden rund 90 % der Berechnungen für Haushaltstarife, rund 8 % für Gewerbetarife und rund 2 % für Landwirtschaftstarife durchgeführt. Im Gasbereich lag der Anteil der Berechnungen für Haushaltskundentarife bei rd. 93 %, für Gewerbekundentarife bei knapp 7 %. Abfragen für Landwirtschaftstarife wurden nur in geringer Zahl durchgeführt.

Insgesamt wurden im Zeitraum 1. Oktober 2005 bis 30. September 2006 mehr als 750.000 Abfragen im Tarifkalkulator durchgeführt. Dies ist ein weiterer Anstieg der Abfragen im Vergleich zur Vorperiode um rund 7,1 % (rund 700.000 Abfragen).

Neben den direkten Abfragen bietet der Tarifkalkulator auch eine automatische Benachrichtigung durch die WatchDog-Funktion. Über diese Funktion werden die User zwischen 7. und 10. eines jeden Monats über Änderungen hinsichtlich der durch den User festgelegten Tarife informiert. Derzeit sind mehr als 7.000 WatchDog-User registriert.

Filterung der Rabatte in der Übersichtansicht

Die E-Control ist selbstverständlich bemüht, den Tarifkalkulator laufend zu verbessern sowie die Funktionalitäten zu erweitern. Deshalb wurde die Übersichtsdarstellung um drei Buttons ergänzt, über die der User wählen kann, ob wiederkehrende, keine oder alle Rabatte bei den einzelnen Tarifen berücksichtigt

werden sollen. Vor der Implementierung der Rabatt-Buttons in der Übersichtansicht bestand bereits die Möglichkeit der Filterung bei der Eingabe der Parameter. Die derzeitige Umsetzung ermöglicht den Usern jedoch eine einfachere und schnellere Filterung der Rabatte.

→ Rabatt-Filterung

Abb. 9



Quelle: www.e-control.at >> Tarifkalkulator

SMS-Abfrage

Wie bereits zu Liberalisierungsbeginn bietet die E-Control in Kooperation mit Ö3 über den Tarifkalkulator den Strom- und Gashaushaltskunden auch für das Jahr 2006 wieder die Möglichkeit an, per SMS-Abfrage den günstigsten Strom- und Gasanbieter zu ermitteln. Um ein Ergebnis zu erhalten, sind drei Schritte notwendig:

1. Der Haushaltskunde sendet ein SMS mit dem Schlüsselwort „Strom“ bzw. „Gas“ an 0900 600 600.
2. Im zweiten Schritt erfolgt die Eingabe der Postleitzahl und schließlich
3. die Übermittlung des Jahresverbrauchs in Kilowattstunden (kWh).

Das Antwort-SMS informiert über den günstigsten Anbieter im jeweiligen Wohnort unter Angabe der Kosten auf Basis der derzeit gültigen Preise.

→ Quick-Check

Um dem Konsumenten vertrauenswürdige und leicht zugängliche Informationen im Bereich Energiesparen zur Verfügung zu stellen, haben die Österreichische Energieagentur und die E-Control einen Energieeffizienzcalculator – Quick-Check – entwickelt, mit dem Konsumenten ihr Stromeinsparpotenzial berechnen können.

Durch die Verknüpfung mit dem Tarifikalculator der E-Control wird dem Stromkonsumenten erläutert, wie er auf zweifache Weise seine Stromkosten senken kann:

1. durch den Einsatz energieeffizienter Geräte und durch energieeffizientes Verhalten (z.B. Vermeidung von Stand-by-Verbrauch),
2. durch den Wechsel zu einem günstigeren Energielieferanten.

Der Quick-Check ist ein internetbasiertes Instrument, das dem Kunden folgende Informationen zur Verfügung stellt:

- Einsparpotenziale: Zusätzlich zu einem Vergleich mit dem Durchschnittsverbrauch werden die möglichen Einsparpotenziale in kWh pro Einsatzbereich (z.B. Kühlen) aufgezeigt. Das Einsparpotenzial wird außerdem mit den Energiepreisen des lokalen Anbieters bewertet, sodass neben der kWh-Einsparung auch die Euro-Einsparung pro Jahr berechnet wird.
- Energiespartipps zu allen Verbrauchsbereichen: Die Energiespartipps (z.B. über Stand-by, aber auch zu allen Einsatzbereichen wie z.B. Beleuchtung etc.) zeigen einfache Möglichkeiten, wie man durch effizientes Verhalten Energie sparen kann. Zusätzlich werden für den Fall einer Kaufentscheidung Kauf Tipps gegeben.

→ Quick-Check der E-Control

Abbildung 10



Quelle: www.e-control.at >> Quick-Check

Das Ergebnis wird in Form einer Stromrechnung ausgewiesen. Der Kunde erhält Informationen über die Einsparungen in %, kWh und Euro. Durch einen Link zum Tarifikalkulator kann per Mausklick auch gleich der günstigste Stromlieferant, basierend auf den Ergebnissen aus dem Quick-Check, ermittelt werden.

Sollte der Kunde vor einer Kaufentscheidung stehen, kann er über einen direkten Link zur Seite www.topprodukte.at, die von der Energieagentur erstellt und gewartet wird, die jeweils energieeffizientesten Produkte inklusive Beschreibung und Preis je Kategorie erfahren.

Seit der Inbetriebnahme des Quick-Checks mit Ende Februar 2006 wurden bisher rund 11.000 individuelle Berechnungen durchgeführt. Weiters ist eine Erweiterung des Quick-Checks um eine Profi-Variante geplant. Diese Profi-Variante wird es dem Benutzer ermöglichen, sein individuelles Benutzerverhalten noch genauer abzubilden.

→ Stromkennzeichnung

In Österreich sind Stromlieferanten, die Endverbraucher beliefern, bereits seit 2001 gesetzlich dazu verpflichtet, den Endverbraucher über die Zusammensetzung des gelieferten Stroms zu informieren. Das bedeutet, dass jeder Lieferant verpflichtet ist, die Anteile der Primärenergieträger (wie z.B. Wasserkraft, Windenergie, Erdgas etc.) an der gelieferten Menge anzugeben. Die ursprünglich durch Landesgesetzgebung geregelte Materie wurde im Jahr 2002 durch den Bund geregelt, um eine bessere Vergleichbarkeit herzustellen.

Im Jahr 2003 wurden mit der Verabschiedung der Binnenmarktrichtlinie RL 2003/54/EG alle Mitgliedstaaten dazu verpflichtet, entsprechende Regelungen zur Stromkennzeichnung national umzusetzen. Neben dem Ausweis der Primärenergieträger auf der Jahresrechnung sieht die Richtlinie vor, dass der Kunde zusätzlich über CO₂-Werte und radioaktiven Abfall der gelieferten Energie informiert wird. Außerdem wird bestimmt, dass diese Angaben nicht nur auf der Rechnung, sondern auch auf Werbematerialien ausgewiesen werden.

Die Regelungen zu CO₂ und radioaktivem Abfall sowie bezüglich der Werbematerialien wurden mit der ElWOG-Novelle BGBl I Nr. 106/2006 in Österreich konkretisiert. Die wichtigsten Eckpunkte der gesetzlichen Vorgaben sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

→ Eckpunkte der österreichischen Stromkennzeichnung

Abbildung 11

Wer muss die Stromkennzeichnung ausweisen?	Alle Stromlieferanten, die in Österreich Endverbraucher beliefern.
Was muss der Lieferant bekannt geben?	Anteile der Primärenergieträger in % bezogen auf das vorangegangene Kalender- oder Wirtschaftsjahr Informationen über CO ₂ und radioaktiven Abfall
Wie muss die Stromkennzeichnung ausgewiesen werden?	Die Stromkennzeichnung wird als sogenannter Versorgermix ausgewiesen. Das bedeutet, dass alle Endverbraucher des Lieferanten (Haushaltskunden, Industriekunden, etc) denselben Strommix erhalten.
Wie wird die Stromkennzeichnung berechnet?	Der Lieferant muss für jede kWh, die er mit einem bestimmten Primärenergieträger (z.B. Windenergie) ausweisen möchte, gesetzeskonforme Nachweise (z.B. Herkunftsnachweise) vorlegen. Ist die Herkunft des Stromes unbekannt (z.B. bei Zukauf über Strombörsen), ist der unbekannte Teil als UCTE-Mix (europäischer Strommix) auszuweisen.
Wo muss die Stromkennzeichnung ausgewiesen werden?	Die Stromkennzeichnung muss auf der Stromrechnung (Jahresabrechnung) und auf dem kennzeichnungspflichtigen Werbematerial (z.B. Produkt- und Preisinformationen für Endverbraucher) ausgewiesen werden. Größere Lieferanten (über 100 GWh/Jahr) sind außerdem verpflichtet, die Stromkennzeichnung in ihrem Jahresbericht und -abschluss zu veröffentlichen.
Wer überwacht die Angaben der Lieferanten?	Die E-Control ist für die Aufsicht über die Stromkennzeichnung verantwortlich.

Quelle: E-Control

Die E-Control, welche seit 1. Juli 2004 mit der Aufsicht über die Stromkennzeichnung betraut ist, hat im Mai 2005 und 2006 eine umfassende Überprüfung der Lieferanten eingeleitet. Dabei wurde neben der inhaltlichen Richtigkeit auch die Darstellung der Stromkennzeichnung auf der Jahresrechnung evaluiert.

Die Ergebnisse für das Jahr 2005 sind in der folgenden Abbildung im Überblick dargestellt. Die Darstellung umfasst alle Landesversorger sowie große Stadtwerke und alle Lieferanten, die zu 100 Prozent erneuerbare Energie anbieten.

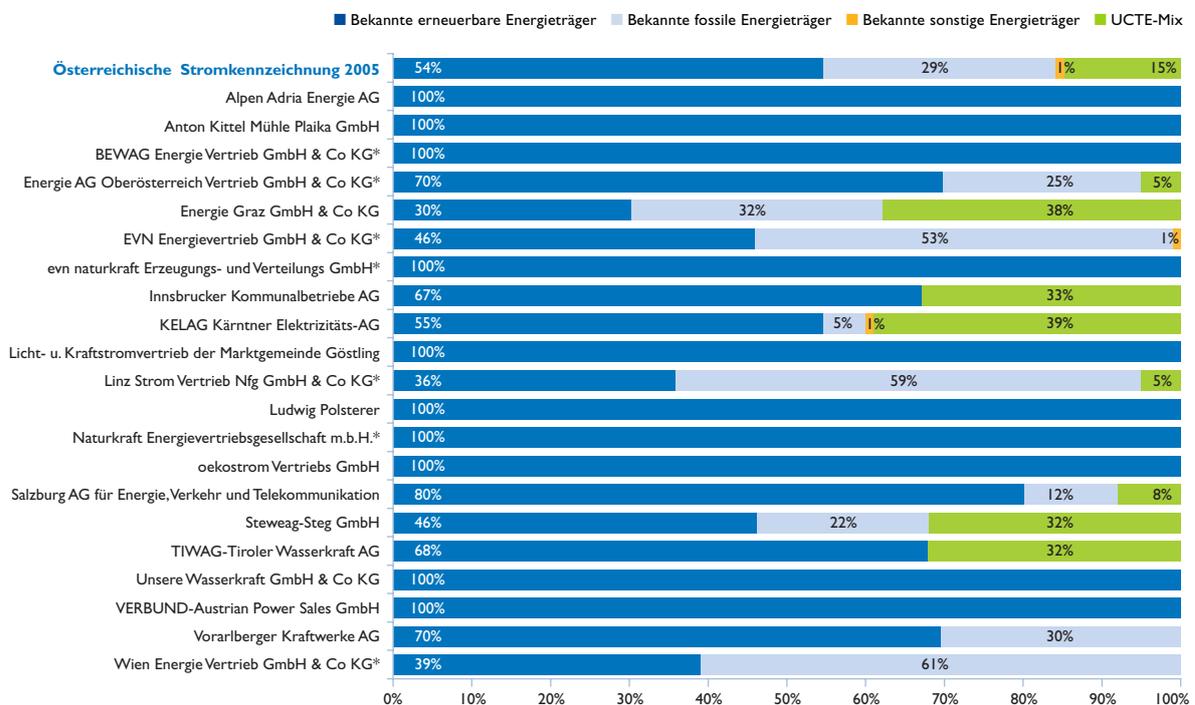
Zum Vergleich wurde auf Basis der eingelangten Daten auch eine Stromkennzeichnung für Öster-

reich berechnet. Diese Berechnung stellt jedoch nur einen Näherungswert dar, da aufgrund der Wahlmöglichkeit des Lieferanten zwischen Wirtschafts- und Kalenderjahr keine exakte Berechnung für ein Kalenderjahr möglich ist.

Durch die Verwendung von einheitlichen Nachweisen, die zum Großteil über eine zentrale Datenbank (Herkunftsnachweisdatenbank) abgewickelt werden, wird eine hohe Transparenz erreicht. Verbesserungspotenziale gibt es insbesondere bezüglich der Darstellung auf der Stromrechnung. Die E-Control empfiehlt eine tabellarische Ausweisung unter Angabe des Bezugszeitraums und der entsprechenden gesetzlichen Regelungen.

→ Vergleich der Stromkennzeichnung

Abbildung 12



Quelle: E-Control

* Vom Kalenderjahr abweichendes Wirtschaftsjahr

→ **Informationstätigkeit auf
www.e-control.at**

Auf ihrer Internetseite hat die E-Control eine eigene Rubrik „Konsumentenservice“ eingerichtet. Hier werden zu den häufigsten Fragen von Konsumenten Antworten gegeben, Informationsmaterial als Download zur Verfügung gestellt und die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle präsentiert. Konsumenten, die keinen Zugang zum Internet haben, erhalten diese Informationen, die auch im Anhang des Berichts angeführt sind, auf dem Postweg zugeschickt.

→ **Konsumentenbroschüren**

Seit Beginn ihrer Tätigkeit veröffentlicht die E-Control laufend Informationsbroschüren, um den Konsumenten aktuelle Themen in verständlicher und komprimierter Weise näher zu bringen. Im Berichtszeitraum wurden zwei neue Konsumentenbroschüren erstellt. („Wie sicher ist die Stromversorgung in Österreich?“ sowie „Wie sicher ist die Gasversorgung in Österreich?“). Die Broschüren wurden bei den Messen und bei den Beratungstagen an die Konsumenten verteilt. Weiters werden sie auf Anfrage kostenlos übermittelt.

→ **Die Konsumentenbroschüren der E-Control**

Abbildung 13



Quelle: E-Control

→ **Beratungstage in den Bundesländern**

Im Berichtszeitraum wurden wie jedes Jahr Beratungstage in Graz und Salzburg abgehalten. Im Zuge der Beratungsgespräche haben die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nicht nur Informationen weitergegeben, sondern auch in vielen direkten Gesprächen die Anliegen und Bedürfnisse der Konsumenten erfahren. Dies ermöglicht der E-Control, eventuell auftretende Probleme der Kunden bereits im Vorfeld zu lösen. Bei den Beratungstagen besteht zudem die Möglichkeit, Streitschlichtungsanträge direkt zu übergeben.

→ **Information auf Messen**

Die E-Control war heuer wieder mit einem Informationsstand bei der Energiesparmesse

in Wels, bei der Messe Bauen & Energie in Wien und bei der Klagenfurter Herbstmesse vertreten. Auch an der Innsbrucker Frühjahrsmesse hat die E-Control erneut teilgenommen. Dabei wurden zahlreiche direkte Gespräche geführt und Tarifvergleiche erstellt. Im Rahmen dieser Messearbeit wurden ca. 6.500 Informationsbroschüren, 100 Jahresberichte, ca. 1.000 Energiespartipps und sonstiges Informationsmaterial verteilt.

→ **Medienarbeit**

Um die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle in der Öffentlichkeit bekannt zu machen, wurden immer wieder Inserate geschaltet und es wurde auch in Presseaussendungen und bei Mediengesprächen auf die Einrichtung der Schlichtungsstelle hingewiesen.



Schlichtungstätigkeit 2006
2005/2006



→ Schlichtungstätigkeit 2005/2006

Das folgende Kapitel gibt einen Überblick über die durchgeführten und meistens positiv abgeschlossenen sowie die zum Ende des Berichtszeitraumes noch anhängigen Verfahren. In allen diesen Verfahren hat die E-Control in Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrages versucht, eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem Energieunternehmen herbeizuführen. Der Rückgang an durchgeführten Verfahren gegenüber dem letzten Berichtszeitraum lässt sich aus Sicht der Schlichtungsstelle hauptsächlich darauf zurückführen, dass aufgrund der bisher erworbenen Erfahrungen ein Teil der Anfragen unmittelbar bzw. ein weiterer Teil der Anfragen nach kurzer Rücksprache mit dem betroffenen Unternehmen geklärt werden konnten. Es handelte sich dabei zum größten Teil um Überprüfung von Jahres- bzw. Endabrechnungen, bei denen in fast allen Fällen den Kunden mitgeteilt wurde, dass alles korrekt abgerechnet worden ist.

Teilweise handelte es sich aber auch um ähnliche Anfragen zu bereits durchgeführten Verfahren. In solchen Fällen wurde meist per E-Mail bzw. telefonisch noch bei dem jeweiligen Unternehmen um Auskunft zu dem konkreten Fall ersucht und anschließend dem Kunden das Ergebnis mitgeteilt. Obwohl somit nicht bei jeder gleich gelagerten Anfrage ein formelles Verfahren eingeleitet wurde, hatte das keine Auswirkungen auf das Ergebnis. Das heißt, falls es sich um einen Fehler eines Unternehmens gehandelt hat, wurde dem Kunden die gleiche Lösungsmöglichkeit wie im Rahmen eines formellen Streit-schlichtungsverfahrens angeboten. Diese Vorgehensweise lässt sich einerseits damit begründen, dass sich über die letzten Jahre sehr gute Arbeitsbeziehungen zu den einzelnen Unternehmen entwickelt haben, und andererseits auch damit,

dass sich die Unternehmen immer mehr über die Wichtigkeit eines guten Beschwerdemanagements bewusst werden. Letztendlich kommt diese Vorgehensweise aber auch jedem einzelnen Kunden zugute, da seine Anfrage in kürzerer Zeit als bei einem durchgeführten Streitschlichtungsverfahren beantwortet werden kann.

Bei den konkret durchgeführten Streitschlichtungsverfahren wurde an der sich bereits bewährten Form festgehalten. Das heißt, auch in diesem Berichtszeitraum fungierte die Schlichtungsstelle als lösungsorientierter Vermittler zwischen den Parteien und arbeitete auf ein Ergebnis hin, das den Grund der Beschwerde beseitigt und den Parteien eine auch zukünftig gute Geschäftsbeziehung ermöglicht. Die meisten Verfahren konnten auch diesmal in der vorgesehenen Frist von sechs Wochen abgeschlossen werden. Die Gründe für die nicht innerhalb der vorgesehenen Frist abgeschlossenen Verfahren waren einerseits urlaubsbedingte Abwesenheit und bei den alternativen Energie-lieferanten häufig die direkte Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Netzbetreiber bzw. bei Fällen, die sich auf einen weiter zurückliegenden Zeitraum bezogen, die dadurch bedingte längere Aufbereitungszeit. Wann immer die Unternehmen allerdings eine Fristverlängerung benötigt haben, wurde die Schlichtungsstelle darüber in Kenntnis gesetzt, um auch dem Kunden bei Nachfrage eine entsprechende Auskunft geben zu können.

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

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

Auch im abgelaufenen Berichtszeitraum hat die Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Beschwerdemanagement des Energielieferanten und Gasversorgers Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG sowie des Stromnetzbetreibers Wien Energie Stromnetz GmbH und des Gasnetzbetreibers Wien Energie Gasnetz GmbH ausgezeichnet funktioniert. Mit 53 von insgesamt 166 Verfahren betraf auch in diesem Zeitraum der größte Teil der Verfahren ein Unternehmen der Wien Energie Holding. Der doch recht deutliche Rückgang gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum (vom 1. Oktober 2004 bis zum 30. September 2005 betrafen 87 Verfahren ein Unternehmen der Wien Energie Holding) lässt sich aus Sicht der Schlichtungsstelle dadurch erklären, dass nun die Umstellung des Rechnungslayouts abgeschlossen ist, jeder Kunde der Wien Energie schon eine Rechnung im neuen Layout erhalten hat und die Kunden nun auch mit den geänderten Zahlungsbedingungen besser vertraut sind. Andererseits ist der Rückgang aber auch, wie bereits weiter oben beschrieben, darauf zurückzuführen, dass sehr viele Anfragen auf „kurzem Weg“ geklärt werden konnten. Bei insgesamt 111 sonstigen Anfragen die Wien Energie betreffend (davon betrafen 57 Anfragen eine Rechnungsüberprüfung) konnte nach kurzer Rücksprache beim Beschwerdemanagement den Kunden eine Antwort gegeben werden. In einigen Fällen fungierte die Schlichtungsstelle allerdings nur als Vermittler der Anfrage und die Beantwortung erfolgte direkt durch die Mitarbeiter des Beschwerdemanagements. Auch in diesen Fällen wurde die Schlichtungsstelle über das getroffene

Ergebnis (dies reicht von der einfachen Rechnungserklärung bis hin zu längerfristigen Ratenvereinbarungen) entsprechend informiert.

Insgesamt waren bei Wien Energie im Berichtszeitraum 53 Verfahren anhängig, wovon 36 Einwendungen gegen Stromrechnungen und 9 Einwendungen gegen Gasrechnungen zum Inhalt hatten. Die übrigen Verfahren, denen kein Einspruch gegen eine Strom- oder Gasabrechnung zu Grunde lagen, betrafen Fragen im Zusammenhang mit einem durchgeführten Lieferantenwechsel, Streitigkeiten bei Netzanschlüssen oder z.B. die Kosten für die Verlegung einer Trafostation. So stellte sich bei einem Verfahren etwa heraus, dass bei einer Firma der Tarif einer falschen Netzebene verrechnet worden war. Aufgrund des Verfahrens wurde dieser Fehler von Wien Energie umgehend berichtigt und eine rückwirkende Korrektur für die letzten Jahre durchgeführt.

Ein anderes Verfahren, in dem der Kunde nicht den Rechnungsbetrag beeinspruchte, stand noch im Zusammenhang mit der durchgeführten Umstellung des Abrechnungssystems. Der Kunde beschwerte sich im konkreten Fall darüber, dass anstatt fünf nunmehr nur mehr vier Teilbeträge eingehoben werden. Nachdem es keine gesetzlichen Vorgaben gibt, wie viele Teilbeträge vorgeschrieben werden und die Höhe der Teilbeträge im konkreten Fall nachvollziehbar war, wurde dieses Verfahren eingestellt.

Bei den Rechnungsverfahren konnten sich auch diesmal wieder einige Kunden den gestiegenen Verbrauch nicht erklären. Wie sich in den meisten Fällen herausstellte, konnte bei den betroffenen Kunden der Zähler einmal bzw. mehrmals nicht abgelesen werden und der Verbrauch

wurde, da von den Kunden auch keine Selbstablesekarten übermittelt worden sind, rechnerisch ermittelt. Wenn es dann in dem Zeitraum, in dem rechnerisch abgelesen worden ist, zu Verbrauchssteigerungen gekommen ist, wurde der Verbrauch aufgrund der vorhandenen Werte meistens zu gering eingeschätzt. Die tatsächlich verbrauchte Energie wurde dem Kunden nun in Rechnung gestellt und konnte von diesem meistens nicht nachvollzogen werden. Nachdem in all den Fällen allerdings kein Hinweis auf einen Zählerdefekt vorlag, musste die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass die gemessene Energie tatsächlich verbraucht wurde und daher zu bezahlen ist. Die Wien Energie ist den Kunden in den Verfahren jeweils mit einer Ratenvereinbarung entgegengekommen.

Eine Kundin wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil sie eine Forderung eines Inkassobüros über eine angeblich nicht einbezahlte Endabrechnung erhalten hatte. Ihren Angaben nach hat sie eine Endabrechnung auch nie bekommen. Wie sich im Zuge des Verfahrens herausstellte, wurde die von der Kundin bekannt gegebene Adresse irrtümlich falsch ins System eingegeben, wodurch sie tatsächlich nie eine Endabrechnung erhalten hat. Wien Energie stornierte die angefallenen Inkassospesen umgehend und entschuldigte sich bei der Kundin für den Fehler.

Eine Firma übermittelte der Schlichtungsstelle diverse Abrechnungen für zwei Standorte, mit der Bitte um Überprüfung einer offenen Forderung in der Höhe von fast € 24.500. Wie im Zuge des Verfahrens geklärt werden konnte, wurde bei der betroffenen Firma im Zuge eines Rückwechsels von einem anderen Lieferanten zu Wien Energie der mechanische Zähler durch ein digitales Leistungsmessgerät ersetzt. Als Anfangswert wurde vom Mitarbeiter der Wien Energie allerdings versehentlich der Wert vom Februar 2005 anstatt vom November 2005

eingetragen. Aus diesem Grund war der ursprüngliche Verbrauch für November 2005 rund zehnmal zu hoch. Der Fehler wurde im System ausgebessert und es wurde eine neue Jahresabrechnung mit angepassten Teilbetragsvorschreibungen erstellt. Die offene Forderung reduzierte sich somit von knapp € 24.500 auf ca. € 4.000. Auch der zweite offene Punkt aus Kundensicht, nämlich die unterschiedlichen Abrechnungszeiträume, konnte geklärt werden. Diese entstanden dadurch, dass die beiden Anlagen zu unterschiedlichen Zeitpunkten wieder von der Wien Energie versorgt wurden.

Wie bei anderen Unternehmen auch wenden sich immer wieder Rechtsvertreter im Namen von Kunden an die Schlichtungsstelle. So auch in einem Fall bei der Wien Energie, in dem es unterschiedliche Meinungen über die Zählerstände bei Vertragsbeginn gab und auch die Teilbeträge nach Ansicht des Kunden zu hoch berechnet worden sind. In den der Schlichtungsstelle vorgelegten Unterlagen führte der Rechtsvertreter des Kunden zwei unterschiedliche Angaben für den Zeitpunkt der erfolgten Angabe an, wogegen es nach Ansicht der Wien Energie überhaupt zu keiner Anmeldung gekommen ist. Ob die vom Rechtsvertreter vorgelegten Zählerstände tatsächlich vom behaupteten Zeitpunkt der Anmeldung stammten, war aus Sicht der Schlichtungsstelle mehr als fraglich. Da allerdings auf den vorgelegten Netznutzungsverträgen Zählerstände angeführt waren und der darüber hinausgehende Verbrauch (zu den von Wien Energie angeführten Zählerständen) vom Kunden stammen könnte, wurde den Parteien empfohlen, über die Kosten der Verbrauchsdifferenz Vergleichsgespräche zu führen.

Bei zwei Verfahren wurde aufgrund der Komplexität der Fälle (es handelte sich einerseits um die Verlegung einer Trafostation und andererseits um den Gesamtumbau eines ganzen Gebäude-

komplexes) jeweils eine mündliche Verhandlung gemäß § 15 der Verfahrensrichtlinien durchgeführt. In beiden Fällen konnte jeweils in sehr angenehmer Atmosphäre und unter Vermittlung der Schlichtungsstelle eine Lösung gefunden werden, mit der sowohl der Beschwerdeführer als auch die Wien Energie zufrieden waren. Es konnten in relativ kurzer Zeit – gerade im Hinblick auf die Größe des Bauvorhabens stellte dies jeweils einen sehr wichtigen Faktor dar – eine Lösung gefunden, teure Gerichtsverfahren vermieden und eine Gesprächsbasis für die Zukunft aufrechterhalten werden.

Es gab allerdings im abgelaufenen Berichtszeitraum nicht nur Beschwerden bzw. Streitschlichtungsanträge von Kunden, sondern auch die Wien Energie Gasnetz GmbH hat sich mehrfach an die Schlichtungsstelle gewandt. Betraf es im ersten Fall drei Kunden, die die Zustimmung zur Erneuerung der Hausanschlussleitung verweigerten, so waren es im zweiten Fall vier Kunden, die die notwendige Zustimmung zur Neuvermessung von erdverlegten Gasleitungen nicht erteilten. In sämtlichen Verfahren wurden die Kunden um Stellungnahme ersucht, weshalb trotz Kostentragung durch die Wien Energie Gasnetz GmbH die notwendige Zustimmung nicht erteilt wurde. Teilweise hatten die Kunden einfach nur vergessen, die notwendige Zustimmung zu erteilen, teilweise waren sie der Meinung, dass vorhandene Pläne ausreichend wären. Bei einem Großteil der Verfahren konnte rasch eine Einigung erzielt werden.

→ Beispiel I: Defekter Zähler

Frau T. bat die Schlichtungsstelle Anfang dieses Jahres um Hilfe, weil sie sich einerseits den hohen Verbrauch nicht erklären konnte und andererseits verwundert war, weshalb der Zähler ausgetauscht worden war.

Wie sich auf Nachfrage der Schlichtungsstelle schließlich herausstellte, war der Zähler schon seit dem Einzug in die Wohnung im Jahr 2001 defekt gewesen. Die Wien Energie hat diesen Fehler allerdings erst im Jahr 2005 bemerkt, dabei jedoch vergessen, die Teilbetragszahlungen entsprechend anzupassen. Aus diesem Grund sowie durch den Umstand, dass nun der tatsächliche Energieverbrauch erfasst worden war, kam es zu einer relativ hohen Nachforderung. Da Wien Energie den Fehler erst so spät bemerkt hatte, wurde auf eine Nachverrechnung für die letzten Jahre verzichtet und über die offene Forderung eine kulante Ratenvereinbarung abgeschlossen.

→ Tipp:

Kontrollieren Sie regelmäßig sowohl während des Jahres als auch nach dem Erhalt der Jahresabrechnung den Zählerstand. So können Sie einerseits frühzeitig Verbrauchssteigerungen ausmachen und entsprechende Maßnahmen setzen, andererseits auch eventuelle Zählerdefekte oder Ablesefehler erkennen.

Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Wien Energie funktionierte, wie bereits erwähnt, ausgezeichnet. Im Sinne des Kunden ist die Wien Energie, egal ob im Rahmen eines Verfahrens oder einer sonstigen Anfrage, immer bemüht, schnellstmöglich Auskunft zu erteilen und den Sachverhalt aufzuklären. Sollte die Beschwerde auf einen Fehler der Wien Energie zurückzuführen zu sein, wird dies umgehend korrigiert und dem Beschwerdeführer eine ihm entgegenkommende Lösung angeboten.

→ **Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG**

Verglichen mit dem vorherigen Berichtszeitraum und den damals insgesamt durchgeführten Verfahren kam es diesmal bei der Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG zu einer starken Steigerung. Dies betraf weniger die Streitschlichtungsverfahren, sondern gerade die sonstigen Anfragen, die in bewährter Weise entweder per E-Mail oder, in besonders dringenden Fällen, auch telefonisch gelöst wurden. Bei sehr vielen Anfragen zu einer Rechnungsüberprüfung genügten schon die Übermittlung der Netzrechnung sowie eine Aufstellung über die vom Kunden geleisteten Zahlungen, um die Anfrage ausreichend beantworten zu können. Bei sonstigen Anfragen, bei denen es Unklarheiten zu den aus Kundensicht einbezahlten und den bei der Abrechnung angeführten Teilbeträgen gab, genügte meistens der Hinweis, dass nicht nur jene Teilbetragszahlungen, die im angeführten Abrechnungszeitraum eingelangt sind, sondern auch noch die Teilbetragszahlungen, die bis zur Rechnungserstellung eingelangt sind, berücksichtigt worden sind.

Insgesamt wurden im Zeitraum 1. Oktober 2005 bis 30. September 2006 25 Verfahren durchgeführt, wobei 17 Beschwerden Stromrechnungen und 7 Beschwerden Gasrechnungen betrafen. Weiters konnten 40 sonstige Anfragen beantwortet werden. Die Gründe, weshalb es auch in diesem Berichtszeitraum zu einer Steigerung bei den Verfahren und insbesondere bei den Anfragen gekommen ist, lassen sich aus Sicht der Schlichtungsstelle hauptsächlich dadurch erklären, dass Unsere Wasserkraft ihre Geschäftsaktivitäten weitgehend nach Graz verlegt hat. In dieser Übergangsphase war es nicht nur für die Kunden äußerst schwierig, bei Beschwerden eine Auskunft von Unsere Wasserkraft zu erhalten. Auch die Schlichtungsstelle musste länger als gewohnt auf Antworten warten.

Weiters wurde dies dadurch erschwert, dass es in der Phase des „Umzuges“ mit der gleichzeitig verbundenen Systemumstellung vermehrt zu Problemen gekommen und der Schlichtungsstelle nur bedingt ein konkreter Ansprechpartner zur Verfügung gestanden ist. Nachdem allerdings diese „Anfangsprobleme“ beseitigt worden sind, haben sich auch die Antwortzeiten bei den Stellungnahmen bzw. Auskünften wieder reduziert. Bei den Verfahren, bei denen es aufgrund des „Umzuges“ zu teilweise recht deutlichen Verzögerungen gekommen ist, wurden den Kunden jeweils sehr entgegenkommende Lösungsvorschläge angeboten.

Teilweise lassen sich die Verfahren darauf zurückführen, dass entweder der Zählerstand beim Lieferantenwechsel oder bei einer Jahresabrechnung rechnerisch ermittelt worden ist. Die Verbrauchswerte bei der Endabrechnung waren dann allerdings meistens abgelesene Werte, sodass insgesamt der „richtige“ Verbrauch in Rechnung gestellt worden ist. In all diesen Fällen lag kein Fehler durch Unsere Wasserkraft vor, allerdings hatten die Kunden durch den Umstand, dass gerade diese Rechnung einen höheren Verbrauch aufwies, genau diesen Verdacht. Bei solchen Anfragen konnte durch Übermittlung der Netzrechnungen sowie den Hinweis darauf, dass die rechnerische Verbrauchsermittlung (beim Wechselstichtag bzw. bei der Jahresabrechnung, falls der Zähler nicht abgelesen werden kann) gemäß den Marktregeln eine rechtmäßige Vorgehensweise darstellt, der Sachverhalt für den Kunden aufgeklärt werden.

Ein Kunde ersuchte die Schlichtungsstelle um Hilfe, weil ihm trotz mehrmaliger Nachfrage keine Endabrechnung übermittelt worden war. Nachdem sich die Schlichtungsstelle mit Unsere Wasserkraft in Verbindung gesetzt hatte, wurde dies umgehend veranlasst. Ebenfalls wegen einer Endabrechnung wandte sich eine weitere

Kundin von Unsere Wasserkraft an die Schlichtungsstelle. In ihrem Fall ging es darum, dass sie mit 31. August 2003 den Vertrag bei Unsere Wasserkraft gekündigt und im Februar 2006 eine Forderung eines Inkassobüros zur damaligen Endabrechnung erhalten hatte. Unsere Wasserkraft teilte im Rahmen des Verfahrens mit, dass über die Endabrechnung im Februar 2004 eine Ratenzahlungsvereinbarung abgeschlossen worden sei, allerdings mehrfach Lastschriften nicht eingelöst werden konnten und die letzte Rate von der Bank rückgebucht worden war. Auf den Umstand, dass nicht alle Raten einbezahlt wurden, ist Unsere Wasserkraft im Rahmen einer Kontenprüfung im Dezember 2005 aufmerksam geworden. Aufgrund der vorliegenden Unterlagen musste auch die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass noch ein Teil der offenen Forderung aus der Endabrechnung nicht bezahlt worden war. Bedingt durch die lange Verzögerung hat Unsere Wasserkraft allerdings den Auftrag an das Inkassobüro sowie die dadurch entstandenen Kosten storniert.

In einem anderen Fall wandte sich ein Kunde an die Schlichtungsstelle, weil er mit zwei Anlagen zur Unsere Wasserkraft gewechselt war, jetzt allerdings nur eine Jahresabrechnung bekommen hatte und für ihn außerdem die Nachzahlung bei dieser Jahresabrechnung mehr als fraglich war. Wie sich im Rahmen des durchgeführten Schlichtungsverfahrens herausstellte, wurde für jede Anlage des Kunden ein eigener Datensatz im System angelegt. Da der Netzbetreiber allerdings für beide Anlagen eine gemeinsame Netzrechnung übermittelt hatte, konnten die Kosten nicht entsprechend aufgeteilt werden. Noch vor Abschluss des Verfahrens wurde die Eingabe im System entsprechend korrigiert und dem Kunden eine neue Rechnung übermittelt.

→ Beispiel 2:

Endabrechnung über Endabrechnung

Aufgrund mehrerer erhaltener unterschiedlicher Gasendabrechnungen, die Frau P. nicht mehr nachvollziehen konnte, bat sie die Schlichtungsstelle um Hilfe. Nachdem auch für die Schlichtungsstelle der Sachverhalt aufgrund der vorliegenden Unterlagen nicht ausreichend geklärt werden konnte, wurden sowohl Unsere Wasserkraft, als auch der örtliche Netzbetreiber um Auskunft ersucht.

Wie sich herausstellte, wurde der Zählerstand ursprünglich rechnerisch ermittelt. Nachdem allerdings die Netzabrechnung mit den tatsächlichen Zählerständen korrigiert worden war, wurde auch die erste Endabrechnung von Unsere Wasserkraft storniert und durch eine neue ersetzt. Bei dieser neuen Endabrechnung wurde allerdings nur die Netzpauschale entsprechend ausgebessert, wogegen bei den Energiekosten weiterhin der ursprüngliche – viel zu hoch geschätzte – Verbrauch verrechnet wurde. Im Zuge des Verfahrens wurde dieser Fehler korrigiert, eine neuerliche Endabrechnung ausgestellt und das vorhandene Guthaben umgehend Frau P. angewiesen. Weiters hat sich Unsere Wasserkraft bei Frau P. für den Fehler entschuldigt.

→ Tipp:

Da Unsere Wasserkraft für die Kunden die Netzkosten vorab bezahlt und bei den Jahres- bzw. Endabrechnungen als Position „Netzpauschale“ zusammen mit den Kosten für die Energie in Rechnung stellt, kann es durchaus vorkommen, dass diese Position nicht so leicht nachvollzogen werden kann. Als Kunde haben Sie allerdings jederzeit die Möglichkeit, bei Unsere Wasserkraft die Netzrechnung anzufordern, um eine genaue Überprüfung vornehmen zu können.

Abgesehen von den teilweise sehr langen Antwortzeiten handelte es sich aus Sicht der Schlichtungsstelle um eine sehr gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Es wurde immer, besonders bei den länger anhängigen Verfahren, versucht, eine möglichst kundenfreundliche Lösung zu finden, auch wenn die Umstände für die konkrete Beschwerde nicht immer unbedingt nur bei Unsere Wasserkraft lagen. Unsere Wasserkraft nimmt die Erkenntnisse aus den Verfahren bzw. den sonstigen Anfragen auch zum Anlass, entsprechende interne Schritte zu setzen, um ähnlich gelagerte Fälle in Zukunft zu vermeiden.

→ **EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/
EVN Netz GmbH**

Bei der Anzahl der durchgeführten Verfahren kam es bei der EVN Energievertrieb GmbH und der EVN Netz GmbH, verglichen zum letzten Berichtszeitraum, fast zu keiner Änderung. Insgesamt wurden dieses Jahr 20 Verfahren durchgeführt, wovon vier zum Ende des Berichtszeitraums noch anhängig waren. Elf dieser Verfahren hatten Einwände gegen Stromrechnungen zum Inhalt, wogegen sich sechs Beschwerden gegen den in Rechnung gestellten Gasverbrauch richteten.

Bei den Gasverfahren war die Hauptursache für die Beschwerde, wie sich jeweils im Zuge des durchgeführten Schlichtungsverfahrens herausstellte, die rechnerische Verbrauchsermittlung in den vorherigen Abrechnungsperioden. Den Kunden konnte jeweils nur mitgeteilt werden, dass der Verbrauch über die einzelnen Abrechnungsperioden plausibel erscheint und, da keine Hinweise auf einen Zählerdefekt vorlagen, die Forderung der EVN zu Recht besteht. Ein Kunde hat sogar den Zähler überprüfen lassen, allerdings konnte laut übermitteltem Prüfungsprotokoll kein Fehler festgestellt werden. Bei den anderen Kunden wurde von der EVN,

insbesondere wenn es sich um eine höhere offene Forderung gehandelt hat, jeweils ein Ratenplan angeboten.

Ebenfalls aufgrund der rechnerischen Verbrauchsermittlung kam es in einem weiteren Fall zu einer sehr hohen Nachforderung bei einer Gasabrechnung. Der Kunde war entsetzt, als er eine Jahresabrechnung mit einer Forderung in Höhe von knapp € 15.500 übermittelt bekam. Es stellte sich im Rahmen des Streitschlichtungsverfahrens heraus, dass es sich um ein relativ altes Haus handelt, bei dem auch schon der Vormieter ähnlich hohe Verbrauchskosten wie der jetzige Mieter hatte. Die rechnerische Einstufung mit dem viel zu geringen Verbrauch war darauf zurückzuführen, dass die Anlage vor dem Einzug des neuen Mieters anscheinend eine Zeit lang leer gestanden bzw. nur sehr selten bewohnt worden war. Nachdem dieser Verbrauch im System hinterlegt, bei dem jetzigen Kunden eine Zählerablesung nicht möglich war und laut EVN auch keine Selbstablesekarten übermittelt worden sind, wurde anhand dieses Verbrauchs die rechnerische Verbrauchsermittlung vorgenommen. Als Entgegenkommen seitens der EVN wurde dem Kunden eine langfristige, zinsenlose Ratenzahlung gewährt.

Nachforderungen in Höhe von ca. € 7.500 und ca. € 7.700 waren der Grund, weshalb sich zwei Kunden ihre Stromabrechnung betreffend an die Schlichtungsstelle gewandt und diese um Hilfe ersucht haben. War in einem Fall der Grund für die hohe Nachforderung ein defektes Gerät in der Anlage des Kunden, so setzte sich die zweite Forderung aus nicht bezahlten Rechnungen für mehrere Anlagen zusammen. Der erste Kunde bestritt den Verbrauch nicht, allerdings ersuchte er zwecks Bezahlung der Forderung um eine Ratenvereinbarung. Wie die EVN der Schlichtungsstelle mitgeteilt hat, wurden von diesem Kunden schon des Öfteren Fällig-

keitstermine nicht eingehalten, und es musste im Abrechnungszeitraum mehrmals die Bezahlung der Teilbeträge eingemahnt werden. Trotz Nachfrage der Schlichtungsstelle hat die EVN in diesem Fall dem Kunden keine weitere Ratenvereinbarung mehr gewährt.

Die hohe Nachforderung beim zweiten Verfahren kam daher, dass die Kundin bei mehreren Anlagen die Forderungen aus den Jahres- bzw. Endabrechnungen nicht beglichen hatte. Teilweise war dies darauf zurückzuführen, dass die vorgeschriebenen Teilbeträge viel zu niedrig berechnet worden sind und dass die teilweise erfolgte rechnerische Verbrauchsermittlung ebenfalls viel zu niedrig war. Die Kundin hatte von der ursprünglich offenen Forderung schon einen Teil beglichen und außerdem eine Sicherheit hinterlegt. Nachdem ihr Ansuchen um eine längerfristige Ratenzahlung von der EVN abgelehnt worden ist, hat sich die Kundin an die Schlichtungsstelle gewandt und um Vermittlung ersucht. Da es während des laufenden Verfahrens noch zu einer Trennung der Anlage vom Netz gekommen ist, wäre aus Sicht der Schlichtungsstelle eine weitere Ratenvereinbarung eine angemessene Lösung gewesen. Die EVN entschuldigte sich zwar für die Abschaltung, gewährte der Kundin allerdings keine weitere Ratenvereinbarung.

Ebenfalls wegen einer hohen Nachforderung meldete sich eine Kundin verzweifelt bei der Schlichtungsstelle. Wie sie mitteilte, hatte sie die letzten Jahre jeweils einen recht gleichmäßigen Verbrauch. Da sie keine zusätzlichen Geräte angeschafft hatte, konnte sie sich den angeblich im letzten Abrechnungszeitraum angefallenen hohen Stromverbrauch nicht erklären. Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle stellte sich heraus, dass die Kundin vor etlichen Jahren den Zählerstand bekannt gegeben hat, dieser allerdings falsch ins Abrechnungssystem eingegeben worden ist. Da in den darauf folgenden Jahren

eine Ablesung nicht möglich war, wurden anhand des „falschen“ Verbrauchs jeweils die Zählerstände ermittelt. Die Jahresabrechnung wurde im Rahmen des Verfahrens korrigiert, d.h. der gemessene Verbrauch wurde auf die vorherigen Verbrauchszeiträume periodisch aufgeteilt. Die Nachverrechnung bezog sich allerdings entsprechend den Verjährungsbestimmungen des ABGB nur auf die letzten drei Jahre. Zusätzlich wurde der Kundin von der EVN noch eine längerfristige, zinsenlose Ratenvereinbarung angeboten.

Die restlichen drei Verfahren betrafen den Austausch einer defekten Vorzählersicherung (dies wurde von der EVN gratis durchgeführt) und den daraufhin von der Kundin abgeschlossenen „Alles Sicher“-Vertrag, die nach Ansicht eines Kunden zu Unrecht verrechneten Stranded Costs-Zuschläge sowie die behauptete Beschädigung eines Fernsehers aufgrund eines Kabelschadens.

→ Beispiel 3:

Nicht gewährte FreiTage bei Endabrechnungen

Zwei nahezu gleich lautende Anfragen von Herrn E. und Herrn K. erreichten die Schlichtungsstelle Anfang dieses Jahres. Beide Kunden waren zu einem anderen Energielieferanten gewechselt und waren nach Erhalt der Endabrechnung einigermaßen erstaunt, dass ihnen die – ihrer Meinung nach – zustehenden FreiTage nicht gewährt worden waren. Nachdem auch die Schlichtungsstelle aufgrund der vorliegenden Unterlagen nicht nachvollziehen konnte, weshalb die FreiTage nicht gutgeschrieben worden sind, wurde die EVN um Stellungnahme ersucht.

Wie die EVN mitteilte, werden FreiTage für ganz bestimmte Leistungen gewährt, die auch in der erstmaligen Information an die Kunden bzw. in der entsprechenden Broschüre angeführt sind. Beispiels-

weise werden FreiTage gewährt, wenn mehrere Energieträger von der EVN bezogen werden, wenn ein aufrechter Energieliefervertrag mit der EVN besteht, wenn ein Abbuchungsauftrag besteht, oder wenn die Teilbeträge viertel- bzw. halbjährlich einbezahlt werden. Wie die EVN weiter ausführte, werden FreiTage außerdem nur bei Jahresabrechnungen gewährt, was den Kunden auch entsprechend mitgeteilt wurde.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle war aus den vorgelegten Unterlagen nicht ersichtlich, dass FreiTage nur bei Jahresabrechnungen, aber nicht bei Endabrechnungen berücksichtigt werden. Weiters haben beide Kunden, nach Ansicht der Schlichtungsstelle, bis zur Erstellung der Endabrechnungen die Voraussetzungen zur Erlangung der FreiTage (es wurden mehrere Energieträger bezogen, die Teilbetragszahlungen wurden abgebucht, bis zum Lieferantenwechsel bestand ein aufrechtes Vertragsverhältnis mit der EVN) erfüllt. In einem Fall kam es sogar nach Beendigung des Liefervertrages noch zur Abbuchung der offenen Forderung, wodurch die EVN selbst zu einem Zeitpunkt, zu dem das Vertragsverhältnis schon beendet war, noch von dem gewährten Einziehungsauftrag profitiert hat. Aufgrund dieser Umstände hätten daher nach Ansicht der Schlichtungsstelle die FreiTage bei der Endabrechnung ebenfalls entsprechend berücksichtigt werden müssen. Es wurde daher der EVN in beiden Fällen ein entsprechender Lösungsvorschlag übermittelt.

Die EVN hat diese Lösungsvorschläge leider abgelehnt und an der in der ersten Stellungnahme übermittelten Ansicht, wonach die FreiTage nur bei Jahresabrechnungen berücksichtigt werden, festgehalten. Da die Schlichtungsstelle nur zwischen den Parteien vermitteln kann, mussten diese Verfahren, leider ohne eine Lösung im Sinne der Kunden eingestellt werden.

Abgesehen von der während eines anhängigen Verfahrens erfolgten Stromunterbrechung bei einem Kunden hat die Zusammenarbeit auch in diesem Jahr wieder gut funktioniert. Bei einem Besuch der Mitarbeiter der Schlichtungsstelle bei der EVN wurde neben der Bekanntgabe weiterer Ansprechpersonen zur besseren Erreichbarkeit auch von Seiten der EVN ausführlich dargestellt, welche Maßnahmen gegen die mit der rechnerischen Verbrauchsermittlung im Zusammenhang stehenden hohen Nachforderungen unternommen werden. Einerseits wird nun versucht, alle Anlagen zumindest jedes dritte Jahr abzulesen, andererseits wurden entsprechende Hinweise bei der Jahresrechnung aufgenommen, falls ein Zählerstand rechnerisch ermittelt worden ist.

→ **Steweag-Steg GmbH/
Stromnetz Steiermark GmbH**

Beim Netzbetreiber Stromnetz Steiermark GmbH und dem Energielieferanten Steweag-Steg GmbH ist es gegenüber dem letzten Berichtszeitraum zu einem deutlichen Rückgang bei den durchgeführten Verfahren gekommen. Waren im Zeitraum 1. Oktober 2004 bis 30. September 2005 insgesamt 30 Verfahren anhängig, so wurde in diesem Berichtszeitraum bloß elfmal ein Einleitungsschreiben an eines der beiden Unternehmen übermittelt. Fast ausschließlich handelte es sich bei den Beschwerden um Einwendungen gegen Rechnungen, wobei auch heuer wieder ein Teil der Beschwerden der Schlichtungsstelle direkt am Beratungstag bei der Arbeiterkammer in Graz übergeben worden ist. So stellte sich zum Beispiel bei einer direkt in Graz übergebenen Beschwerde heraus, dass dem Kunden irrtümlich die Netzkosten doppelt verrechnet worden waren. Dies war darauf zurückzuführen, dass

dem Alternativenanbieter ursprünglich geschätzte Verbrauchswerte übermittelt und von diesem abgerechnet worden waren. Nachdem der Kunde die tatsächlichen Zählerstände bekannt gegeben hatte, wurden die weiter zurückliegenden Rechnungen entsprechend korrigiert, allerdings nicht die Netz-Endabrechnung. Dies wurde im Zuge des Verfahrens umgehend nachgeholt und die sich ergebende Gutschrift dem Kunden überwiesen. Ebenfalls rücküberwiesen wurden einem Kunden die irrtümlich verrechneten Anmeldekosten, da er selbst die Zählerstände bekannt gegeben hatte und somit ein Anlagenbesuch durch einen Mitarbeiter der Stromnetz Steiermark GmbH nicht notwendig war.

Drei Anfragen betrafen den Netzanschluss bzw. die getroffene Netzebeneneinstufung. Bei den Fragen zum Netzanschluss konnten von der Schlichtungsstelle keine Unregelmäßigkeiten festgestellt werden, und es wurden die Verfahren deshalb eingestellt. In diesem Zusammenhang musste den Kunden auch mitgeteilt werden, dass die zuständige Stelle bei Fragen zum Netzanschluss die Landesregierung ist.

In zwei Fällen meldeten sich Kunden aufgrund der ihrer Meinung nach viel zu hohen Verbrauchs bei der Schlichtungsstelle und ersuchten um Hilfe. In einem Fall konnte der Zähler schon einige Jahre nicht mehr abgelesen werden und es wurde nun der tatsächliche Energieverbrauch, auf die letzten drei Jahre bezogen, verrechnet. Im zweiten Fall war die rechnerische Ermittlung bei der Jahresabrechnung 2006 zu hoch. Aufgrund der von der Kundin bekannt gegebenen Zählerstände wurde eine neue Jahresabrechnung mit einer wesentlich reduzierten Forderung ausgestellt. Ein Teil der Nachzahlung war allerdings auf die von der Kundin gewünschte Reduzierung der Teilbeträge sowie den Umstand zurückzuführen, dass ein Teilbetrag über-

haupt nicht einbezahlt worden war und Mahngelühren angefallen sind. Ebenfalls um Mahnspesen ging es in einem weiteren Verfahren. Der Kunde hatte seine Teilbeträge zwar einbezahlt, aber jedes Mal einige Tage nach dem Fälligkeitszeitpunkt. Diesem Kunden konnte nur empfohlen werden, entweder den Zahlschein zukünftig früher aufzugeben oder auf einen Abbuchungsauftrag umzustellen.

Leider konnte in einem Streitschlichtungsverfahren keine Lösung im Sinne des Kunden gefunden werden. Konkret ging es um die Frage, welche Preise ab 1.01.2006 zur Verrechnung gelangen. Die Steweag-Steg GmbH hat dem Kunden mit einem Informationsschreiben im Oktober 2005 mitgeteilt, dass ab 1.01.2006 neue Preise (so genannte All-in-Preise, die sowohl die Energie- als auch die Netzkosten enthalten) gelten, sofern der Kunde nicht binnen einer gewissen Frist widerspricht. Da zum damaligen Zeitpunkt die ab 1.01.2006 geltenden Netznutzungstarife aber noch nicht festgestanden sind, musste der Kunde einem Energiepreis zustimmen, der zum damaligen Zeitpunkt noch gar nicht bestimmbar war. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle musste der Kunde der Steweag-Steg GmbH aufgrund der Information vom Oktober 2005 einer Erhöhung des Gesamtpreises zustimmen, wobei zu diesem Zeitpunkt nicht absehbar war, (weder für den Kunden noch für die Steweag-Steg GmbH) wie hoch die Entgelt-erhöhung ausfallen würde und wie hoch daher das geschuldete Entgelt für die Lieferung von Energie sei. Die Steweag-Steg GmbH war dagegen der Ansicht, dass sie ihrer gesetzlichen Verpflichtung, den All-in-Preis auszuweisen, nachgekommen ist, und der Kunde durch den unterlassenen Widerspruch diesem Preis ausdrücklich zugestimmt hat. Aus diesem Grund wurde der von der Schlichtungsstelle übermittelte Lösungsvorschlag abgelehnt.

→ Beispiel 4:**„Nichtberücksichtigung von Teilbetragszahlungen?“**

Per E-Mail wandte sich Herr E. an die Schlichtungsstelle, weil er der Ansicht war, dass die Stewag-Steg GmbH bei seinen beiden Anlagen über die letzten fünf Jahre nicht alle Teilbetragszahlungen entsprechend berücksichtigt habe. Für ihn war nicht nachvollziehbar, weshalb bei den Jahresabrechnungen, trotz seiner Meinung nach ausreichenden Teilbetragszahlungen, jeweils offene Rückstände ausgewiesen worden waren. Weiters beschwerte sich Herr E. über die ihm (seiner Ansicht nach zu Unrecht) in Rechnung gestellten Verzugszinsen und „Spesen durch Zahlungsverzug“, da seinen Aufzeichnungen nach ja alle Teilbetragszahlungen beglichen worden waren.

Nach Prüfung der übermittelten ausführlichen Stellungnahme sowie der Kontoauszüge für beide Anlagen stellte sich der Sachverhalt für die Schlichtungsstelle etwas anders dar, als er von Herrn E. geschildert worden war. Wie die Stewag-Steg GmbH mitgeteilt hat, wurden offene Rechnungsbeträge der Jahresabrechnung vom Kunden – trotz mehrmaliger Mahnung – nicht beglichen und daher die geleisteten Teilbetragszahlungen zur Abdeckung dieser Forderungen herangezogen. Da diese offenen Forderungen teilweise höher waren als die geleisteten Zahlungen, wurde die Restforderung bei der nächsten Jahresabrechnung als offener Rückstand wieder in Rechnung gestellt. Wie anhand der übermittelten Kontoauszüge auch festgestellt werden konnte, wurden alle von Herrn E. aufgelisteten Einzahlungen von der Stewag-Steg GmbH entsprechend berücksichtigt. Nachdem sich die Zahlungsschwierigkeiten schon über mehrere Jahre hinweg erstreckt hatten, wurde bei der Anlage von Herrn E. schließlich ein „Prepaymentzähler“ montiert (also ein Zähler, bei dem die Energie im Voraus zu bezahlen ist). Durch diesen Umstand mussten die Anlagen von Herrn E. nicht vom Netz genommen werden und wurde gleichzeitig schon ein großer Teil der offenen Forderung beglichen.

→ Tipp:

Um Fälle wie den eben beschriebenen zu vermeiden, empfiehlt es sich, neben der Bezahlung der offenen Forderung aus der Jahresabrechnung auch die vorgeschriebenen Teilbeträge fristgerecht einzuzahlen bzw. abbuchen zu lassen. So ist einerseits gewährleistet, dass es bei einem gleich bleibenden Verbrauch zu keiner großen Nachforderung bei der Jahresabrechnung kommt und andererseits, dass unnötige Mahnspesen vermieden werden.

Die bereits im letzten Streitschlichtungsbericht erwähnte sehr gute Zusammenarbeit mit der Stewag-Steg GmbH hat sich auch in diesem Berichtszeitraum fortgesetzt. Die Stellungnahmen zu den Verfahren langten auch heuer wieder fristgerecht bei der Schlichtungsstelle ein. Ebenso wurde bei sonstigen Anfragen umgehend eine Antwort übermittelt und versucht, den Sachverhalt für den Kunden nachvollziehbar darzustellen.

→ MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH

Zu einem leichten Rückgang bei den durchgeführten Verfahren ist es auch bei der MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH gekommen. Bei, den insgesamt sechs Verfahren handelte es sich dreimal um Beschwerden gegen Abrechnungen. Eine Kundin war der Meinung, dass die bei der Endabrechnung ausgewiesene Differenz nicht richtig und daher auch die Einschaltung des Inkassobüros nicht zu Recht erfolgt sei. Anhand der Unterlagen musste allerdings auch die Schlichtungsstelle der Kundin mitteilen, dass die Forderung zu Recht bestand. MyElectric hat sich im Rahmen des Verfahrens bereit erklärt, bei Bezahlung der offenen Forderung die Inkassokosten zu übernehmen.

Zwei Fälle standen im Zusammenhang mit bekannt gegebenen Preiserhöhungen. Ein Kunde erklärte der Schlichtungsstelle, dass er über die durchgeführte Gaspreiserhöhung nicht informiert worden sei. Wie die MyElectric ausführte, wurde gleichzeitig mit der Preiserhöhung auch ein Gewinnspiel an die Kunden übermittelt. Nachdem der Kunde an diesem Gewinnspiel teilgenommen hatte, musste die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass der Kunde über die neuen Preise in Kenntnis gesetzt worden ist und die Forderung daher zu Recht besteht. Im zweiten Fall hat ein Kunde gegen die Preiserhöhung Einspruch erhoben, woraufhin MyElectric den Vertrag gekündigt hat. Aus Sicht der Schlichtungsstelle handelte es sich in diesem Fall um kein korrektes Verhalten seitens MyElectric, insbesondere wurde die Kündigungsfrist gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Lieferung von Erdgas nicht eingehalten. Es wurde daher MyElectric ein entsprechender Lösungsvorschlag übermittelt. Da das Verfahren zum Ende des Berichtszeitraums noch nicht eingestellt war, kann über das endgültige Ergebnis hier nicht berichtet werden.

In einem Fall konnte kein Fehler MyElectric festgestellt werden, und es wurde die Beschwerde des Kunden mit Hilfe des Netzbetreibers zu seiner Zufriedenheit gelöst. Ebenfalls im Sinne des Kunden konnte das letzte Verfahren gelöst werden. Der Kunde hat bei einem Vermittler einen Vertrag bei MyElectric unterschrieben, weil dieser angeblich behauptet hatte, dass MyElectric keinen Atomstrom liefert. Nachdem der Kunde nicht Vertragspartner MyElectric werden wollte, wurde der Vertrag umgehend storniert.

Unabhängig davon, ob es sich um einen Fehler MyElectric handelte oder nicht, wurde vom Unternehmen immer versucht, die Angelegenheit im Sinne des Kunden zu lösen. Auch wenn es in gewissen Punkten unterschiedliche Auffassungen zwischen MyElectric und der Schlichtungsstelle gab, handelte es sich immer um eine gute Zusammenarbeit.

→ KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG/ KELAG Netz GmbH

Einen leichten Rückgang gab es auch bei den Verfahren betreffend die KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG und die KELAG Netz GmbH. Bei zwei der insgesamt sechs Verfahren wandten sich die Kunden wegen hoher Nachforderungen an die Schlichtungsstelle, da sie jeweils der Meinung waren, niemals so viel Energie verbraucht zu haben. In beiden Verfahren stellte sich heraus, dass der Zähler in den vorherigen Abrechnungsperioden nicht abgelesen werden konnte und daher der Verbrauch rechnerisch ermittelt worden war. Da beide Kunden jeweils mit Strom heizen und die Einstufung etwas zu niedrig war, ist es zu den entsprechenden Nachforderungen gekommen. Die KELAG hat sich aber jeweils um eine kundenfreundliche Lösung bemüht und Ratenzahlungsvereinbarungen angeboten, in einem Fall sogar 24 Monatsraten. Ein weiterer Kunde konnte sich ebenfalls den Verbrauch nicht erklären. Da er in zwölf Monaten allerdings weniger Energie verbraucht hatte als davor in drei Monaten, außerdem keine Hinweise auf einen Zählerdefekt vorliegen sind, musste auch die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass die gemessene Energie tatsächlich verbraucht worden ist. Auch diesem Kunden wurde zur Begleichung der offenen Forderung eine Ratenvereinbarung angeboten.

Eine andere Kundin meldete sich wegen einer erhaltenen Mahnung und der darin angeführten – für sie – unerklärlichen Kosten. Sie war der Meinung, dass es sich um ein Versehen der KELAG handeln und in Wirklichkeit ein Guthaben zu ihren Gunsten bestehen müsste. Wie die KELAG allerdings mitteilte, wurden von der Kundin nur sehr unregelmäßig Einzahlungen getätigt, und es waren nicht bloß aus der Endabrechnung, sondern auch aus der vorherigen Jahresabrechnung noch Forderungen offen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle bestand die Forderung der KELAG zu Recht und es wurde die Kundin daher um Bezahlung der Außenstände ersucht.

Schließlich betraf ein Verfahren noch die Forderung aus einer Gasabrechnung, bei der einem Kunden laut eigenen Aussagen ein falscher Verbrauch in Rechnung gestellt worden war. Diese Rechnung wurde umgehend storniert und mit dem tatsächlichen Verbrauch neu ausgestellt.

Neben der ausführlichen Beantwortung der gestellten Fragen wurde der Sachverhalt von der KELAG auch so erklärt, dass dieser für die Kunden, die sich nicht jeden Tag mit der Strom- bzw. Gasabrechnung auseinandersetzen, leicht nachvollziehbar war. Die bereits aus den vorherigen Berichtszeiträumen gewohnte, sehr gute Zusammenarbeit hat sich auch in diesem Berichtszeitraum fortgesetzt.

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

Auch bei der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG und der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ist es in diesem Berichtszeitraum zu einem Rückgang der Zahl der durchgeführten Verfahren gekommen. Insgesamt wurde bei sechs Anfragen ein Streit-schlichtungsverfahren eingeleitet. Bei einer Anfrage wurde, zusätzlich zur Erklärung der Schlichtungsstelle, auch umgehend von der Energie AG mit dem Kunden Kontakt aufgenommen.

Drei der durchgeführten Verfahren standen im Zusammenhang mit Verzögerungen beim Lieferantenwechsel. War die Verzögerung beim ersten Fall darauf zurückzuführen, dass zuerst vom Kunden die Vollmacht beim Energieliefervertrag nicht unterschrieben worden und anschließend der Kunde vom neuen Energielieferanten nicht zum nächstmöglichen Termin zum Wechsel eingereicht worden ist, so lagen die Ursachen im zweiten Fall darin, dass vom neuen Lieferanten nicht alle Zählpunkte des Kunden zum Wechsel eingereicht worden waren. Nachdem aber sehr wohl eine Kündigung aller Zählpunkte erfolgt war und ein Teil der Anlage des Kunden daher

vom Netz genommen werden hätte müssen, hat die Energie AG im Sinne des Kunden diese Anlage bis zum tatsächlichen Wechsel weiterversorgt. Nachdem es sich in beiden Fällen um kein Fehlverhalten der Energie AG gehandelt hat, mussten auch keine Lösungsvorschläge angeboten werden. Gutschriften gab es in diesen Fällen allerdings jeweils vom neuen Energielieferanten, da die Versäumnisse teilweise in dessen Bereich gelegen sind.

Ebenfalls aufgrund einer Verzögerung beim Lieferantenwechsel meldete sich eine Kundin, weil sie angeblich wegen einer Direktförderung für eine Wärmepumpe für fünf Jahre gebunden wäre. Strittig war in diesem Fall, ob der im Rahmen der Direktförderung gewährte Rabatt einen Aufwand im Sinne von § 15 Abs. 3 KSchG darstellt und somit eine längere Bindungsfrist rechtfertigt. Diesbezüglich gab es unterschiedliche Auffassungen seitens der Energie AG und der Schlichtungsstelle. Als Lösung konnte für die Kundin schließlich erreicht werden, dass das Vertragsverhältnis vorzeitig beendet werden konnte und die bezogene Förderung nur anteilig zurückzuzahlen war.

Ein Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil seiner Meinung nach die aufgrund einer Leistungserhöhung verrechneten Netzzutrittskosten nicht gerechtfertigt waren. Wie die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH mitteilte, wurden dem Kunden ursprünglich nur die anteiligen Kosten für die vorfinanzierte Trafostation verrechnet. Die Verrechnung erfolgte außerdem gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der Energie AG und somit auch nach Ansicht der Schlichtungsstelle zu Recht.

In einem weiteren Fall meldete sich, im Namen einer Kundin, ein Rechtsanwalt wegen einer Nachverrechnung für einen Zeitraum von drei Jahren und einem diesbezüglich vermuteten Stromdiebstahl. In diesem Fall stellte sich heraus, dass sich die Kundin nie bei der Energie AG

gemeldet und auch keinen Vertrag unterschrieben hatte. Nachdem vom Vormieter ein Zählerstand bekannt gegeben wurde, konnte der tatsächliche Verbrauch ermittelt werden. Obwohl die Kundin ihren Verpflichtungen nicht in ausreichendem Maße nachgekommen ist, hat die Energie AG nur die letzten drei Jahre nachverrechnet. Die Schlichtungsstelle hat dies als sehr entgegenkommende Lösung gegenüber der Kundin angesehen.

Das letzte Schlichtungsverfahren betraf den Fall, dass bei einem Kunden irrtümlich vor zwei Jahren der falsche Zähler angeschlossen worden und ihm daher in diesem Zeitraum der Verbrauch des Nachbarn in Rechnung gestellt worden ist. Wie sich herausstellte, wurden die Zähler vor zwei Jahren von der Energie AG montiert, da allerdings noch keine Beschriftung zum damaligen Zeitpunkt vorhanden war, erfolgte die Montage auf Anweisung der zuständigen Elektrofirma. Aus Sicht der Schlichtungsstelle handelte es sich um keinen Fehler der Energie AG und es erfolgte daher die Nachverrechnung für die letzten zwei Jahre zu Recht. Als Lösungsvorschlag wurde dem Kunden von der Energie AG eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

Die Zusammenarbeit mit der Energie AG hat auch im abgelaufenen Berichtszeitraum wieder ausgezeichnet funktioniert. Sowohl die Stellungnahmen im Rahmen der durchgeführten Verfahren, als auch die sonstigen Auskünfte sind der Schlichtungsstelle umgehend übermittelt worden.

→ **BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG/
BEWAG Netz GmbH**

Ein unerklärlicher Verbrauch war der Grund, weshalb sich ein Kunde an die Schlichtungsstelle gewandt hat. Da die BEWAG den Zählerstand abgelesen hatte, konnte eine Nachverrechnung aufgrund einer eventuell zu geringen Verbrauchsschätzung ausgeschlossen werden. Ein Grund für den Mehrverbrauch konnte leider auch im Rahmen des Verfahrens nicht gefunden werden.

Es musste dem Kunden mitgeteilt werden, dass der Verbrauch nach dem Zähler in den Verantwortungsbereich des Kunden fällt und der Netzbetreiber nicht verpflichtet ist, dem Grund für einen Mehrverbrauch nachzugehen. Da der Kunde einen Stromdiebstahl vermutete, konnte ihm nur empfohlen werden, eine Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

Abgesehen von diesem einen Rechnungsverfahren wurden noch drei weitere Verfahren die BEWAG betreffend eingeleitet. Dabei konnten in einem Verfahren die von der Kundin behaupteten, immer wieder auftretenden, Störungen anhand der von der BEWAG übermittelten Messprotokolle nicht bestätigt werden. Der Kundin wurde daher empfohlen, ihre Anlage von einem konzessionierten Elektriker überprüfen zu lassen.

Die restlichen beiden Verfahren standen jeweils im Zusammenhang mit einem Lieferantenwechsel. Die ursprüngliche Auskunft in einem Fall über eine bestehende Vertragsbindung wurde deshalb erteilt, weil ein Mitarbeiter der BEWAG irrtümlich das Jahr 2006 anstatt 2003 als den Einlösezeitpunkt eines Bonusprogramms erfasst hatte. Der Fehler wurde umgehend behoben, wodurch einem Wechsel nichts mehr im Wege stand. Im zweiten Fall musste eine Kundenanlage umgebaut werden, weil die Abrechnung der Netzkosten nicht der Systemnutzungstarife-Verordnung entsprach. Dem Kunden wurde mitgeteilt, dass diese Maßnahme nicht im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel steht, sondern die BEWAG Netz GmbH zu einer ordnungskonformen Abrechnung verpflichtet ist. Aufgrund dieses Verfahrens wurde allerdings ein Aufsichtsverfahren eingeleitet und die BEWAG Netz GmbH um Auskunft ersucht, wie viele Anlagen von der nicht ordnungskonformen Abrechnung betroffen sind. Nachdem es zu dieser Fragestellung ein gemeinsames Gespräch gegeben hatte, wurde von der BEWAG Netz GmbH ein Lösungsvorschlag übermittelt, mit dem eine Umstellung aller

betroffenen Anlagen in einem möglichst kurzen Zeitraum gewährleistet werden soll. Die bereits aus den vorherigen Berichtszeiträumen gewohnte sehr gute Zusammenarbeit hat sich auch heuer fortgesetzt.

→ **Verbund Austrian Power Sales GmbH**

Weil der Lieferantenwechsel nicht in der ursprünglich bekannt gegebenen Zeit durchgeführt werden konnte, haben sich drei Kunden bei der Schlichtungsstelle beschwert und um Auskunft ersucht. Teilweise waren die Verzögerungen auf Versäumnisse beim Verbund zurückzuführen, teilweise sind die Gründe für die Verzögerung (z.B. nicht unterschriebene Vollmacht) aber auch im Bereich des Kunden gelegen. In allen Streitschlichtungsfällen sowie bei sonstigen Anfragen wurde aber jeweils versucht, für den Kunden eine annehmbare Lösung zu finden. Durch die Gewährung von kWh-Gutschriften konnte dies aus Sicht der Schlichtungsstelle in allen Fällen erreicht werden, auch wenn teilweise bei manchen Fällen kein Fehlverhalten durch die Verbund vorgelegen ist.

→ **TIWAG – Tiroler Wasserkraft AG/ TIWAG Netz AG**

Insgesamt dreimal wurde die TIWAG im Rahmen eines Streitschlichtungsverfahrens um Auskunft zu entsprechenden Kundenanfragen ersucht. Ein Fall behandelte die Einspeisung von Ökoenergie in das öffentliche Netz und die damit zusammenhängende Abrechnung, in einem anderen Fall beschwerte sich ein Kunde über die von der TIWAG ausgewiesene Stromkennzeichnung. In beiden Verfahren musste den Kunden von der Schlichtungsstelle allerdings mitgeteilt werden, dass es sich um ein korrektes Vorgehen der TIWAG gehandelt hat.

Der dritte Fall betraf die Frage, weshalb ein Betrieb auf der Netzebene 6 angeschlossen ist, obwohl nach Ansicht des Kunden die Voraussetzungen für die Netzebene 5 vorliegen würden. Wie aus den übermittelten Unterlagen ersichtlich war, wurde dem Kunden ursprünglich sowohl ein Angebot für den Anschluss auf der Netzebene 6, als auch ein Angebot für einen Anschluss auf der Netzebene 5 übermittelt. Da der Kunde zum damaligen Zeitpunkt einen Anschluss auf der Netzebene 6 gewünscht hatte, wurde auch der Netzzugangsvertrag entsprechend abgeschlossen. Es konnte aus Sicht der Schlichtungsstelle in diesem Fall kein fehlerhaftes Verhalten der TIWAG festgestellt werden.

Auch im abgelaufenen Berichtszeitraum hat die Zusammenarbeit mit dem Ansprechpartner der TIWAG wieder ausgezeichnet funktioniert. Die Stellungnahmen sind innerhalb der offenen Frist eingelangt und auch Auskünfte bei sonstigen Anfragen wurden umgehend erteilt.

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

Heuer wurden drei Verfahren die Linz Strom betreffend eingeleitet. War in einem Fall die Verzögerung bei der Neuanmeldung darauf zurückzuführen, dass sich der alternative Lieferant nicht rechtzeitig mit dem Netzbetreiber in Verbindung gesetzt hatte, so wurde im zweiten Fall laut der Linz Strom GmbH keine Anmelde-Liste vom neuen Lieferanten übermittelt, wodurch die Anlage von der Linz Strom mit Energie beliefert wurde. In diesem Fall konnte der Kunde daher nicht wie gewünscht vom Einzug weg durch den alternativen Lieferanten beliefert werden, sondern erst nach Durchführung eines Lieferantenwechsels.

Der dritte Fall betraf eine durchgeführte Stromunterbrechung wegen einer angeblich offenen Forderung. Da der Kunde laut eigenen Angaben mehr einbezahlt hatte, als auf der Rechnung angeführt war, wurde Linz Strom um Auskunft ersucht. Die Linz Strom hat in ihrer Stellungnahme ausgeführt, dass die Zählerstände vom Einzug bis zum Auszug des Kunden jeweils durch den Netzbetreiber abgelesen worden waren. Da bei der Zählerüberprüfung kein Fehler festgestellt werden konnte und der Kunde keine Nachweise über die seiner Meinung nach nicht berücksichtigten Einzahlungen vorgelegt hatte, musste die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass die Forderung von Linz Strom zu Recht besteht.

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

Lediglich bei drei Beschwerden wurde in diesem Berichtszeitraum ein Verfahren gegen die Energie Graz GmbH & Co KG bzw. die Stromnetz Graz GmbH eingeleitet. In einem Fall ist es aufgrund eines Umzuges des Kunden zu Schwierigkeiten gekommen, weil am neuen Standort die Versorgung durch die Energie Graz GmbH & Co KG übernommen wurde, obwohl der Kunde seinem Lieferanten den Umzug mitgeteilt hatte und von diesem auch eine Versorgung am neuen Standort wünschte. Der Grund, weshalb es im Zuge des Umzuges zu den Problemen gekommen ist, war der, dass die Firmenbezeichnung auf der vom Lieferanten vorgelegten Vollmacht eine andere war als die, unter der diese Firma beim Netzbetreiber im System erfasst war. Außerdem hatte der Kunde, obwohl er seinen Lieferanten um die Weiterversorgung am neuen Standort ersucht hatte, auch einen Energieliefervertrag bei der Energie Graz unterschrieben. Energie Graz hat sich im Rahmen des Verfahrens allerdings bereit erklärt, den Kunden sofort aus dem bestehenden Vertragsverhältnis zu entlassen, damit

dieser zum nächstmöglichen Zeitpunkt wieder den Lieferanten wechseln kann.

Ein Verfahren wurde auch dieses Jahr wieder nach dem Beratungstag bei der Arbeiterkammer Graz eingeleitet. Eine Kundin hatte eine Zahlungsaufforderung für den Energieverbrauch einer Anlage bekommen, die sie vor 14 Jahren bewohnt hatte. Sie hatte über diesen Betrag schon eine Ratenvereinbarung abgeschlossen, wollte die Angelegenheit allerdings nochmals überprüft haben. Energie Graz teilte der Schlichtungsstelle mit, dass die Betreuung der offenen Forderung einem Inkassobüro übergeben worden ist und ihrer Meinung nach die Kundin durch die getroffene Ratenvereinbarung die Forderung anerkannt hat. Im Zuge des Verfahrens wurde die Angelegenheit nochmals einer internen Prüfung unterzogen und schließlich die offene Forderung erlassen.

Schließlich meldete sich noch ein Kunde, weil er die Rechnungen sowie die einbezahlten Teilbeträge und offenen Forderungen nicht mehr nachvollziehen konnte. Anhand der von der Energie Graz übermittelten Aufstellung musste die Schlichtungsstelle dem Kunden mitteilen, dass sämtliche Einzahlungen von ihm ordnungsgemäß berücksichtigt worden sind. Der Kunde wurde daher ersucht, den zurzeit noch offenen Betrag nach Einstellung des Verfahrens einzubehalten.

Die Zusammenarbeit mit Energie Graz hat im abgelaufenen Berichtszeitraum sowohl bezüglich der durchgeführten Verfahren als auch bei sonstigen Anfragen sehr gut funktioniert. Bei den Stellungnahmen wurde jeweils versucht, den Sachverhalt für den Kunden nachvollziehbar darzustellen. Weiters wurde im Rahmen der Verfahren jeweils versucht, eine für den Kunden zufrieden stellende Lösung zu finden.

→ **Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation/ Salzburg Netz GmbH**

Zu einem deutlichen Rückgang bei den durchgeführten Verfahren ist es auch bei der Salzburg AG bzw. der Salzburg Netz GmbH gekommen. Lediglich zwei Verfahren wurden im Zeitraum Oktober 2005 bis September 2006 eingeleitet und auch erfolgreich im Sinne des Kunden durchgeführt. Beim ersten Fall meldete sich ein Kunde, weil er von der Salzburg AG ein Willkommenschreiben erhalten hatte, obwohl er laut eigenen Angaben niemals einen Vertrag bei der Salzburg AG unterschrieben hatte. Anscheinend dürfte in diesem Fall der Vormieter den neuen Mieter bekannt gegeben haben und wurde dieser daraufhin in das System eingegeben. Da der Kunde unfreiwillig „Vertragspartner“ der Salzburg AG geworden ist, wurde seinem Wunsch entsprechend ein schnellstmöglicher Wechsel zu dem Lieferanten seiner Wahl ermöglicht. Gleichzeitig wurde der Kunde auch darüber in Kenntnis gesetzt, dass er betreffend die Netznutzung Kunde der Salzburg Netz GmbH ist und daher den unterschriebenen Netznutzungsvertrag an diese zu übermitteln hat. Nachdem der Kunde dieser Verpflichtung erst mit einigen Monaten Verspätung nachgekommen ist und die Salzburg AG noch auf das Einlangen des Vertrages gewartet hatte, konnte dieses Verfahren erst mit einiger Verspätung eingestellt werden.

Im zweiten Fall meldete sich eine Kundin wegen eines um mehr als das Doppelte gestiegenen Verbrauchs in ihrer Ferienwohnung in Salzburg. Noch bevor in diesem Fall die Stellungnahme der Salzburg AG eingelangt ist, hat sich die Kundin mit der Schlichtungsstelle in Verbindung gesetzt und mitgeteilt, dass die Energie tatsächlich verbraucht wurde, allerdings nicht von ihr. Bei einer Anlagen-

überprüfung durch einen Elektriker wurde festgestellt, dass eine andere Partei des Wohnhauses widerrechtlich Energie über den Zähler der betroffenen Kundin entnommen hatte. Sie hat daraufhin umgehend Anzeige bei der Polizei erstattet und sich bereit erklärt, den über ihren Zähler gemessenen Energieverbrauch zu bezahlen. Die Salzburg AG hat sich in diesem Fall bereit erklärt, die bereits angefallenen Inkassospesen zu stornieren. Die Schlichtungsstelle hat dies als sehr kundenfreundliche Lösung betrachtet, insbesondere vor dem Hintergrund, dass kein fehlerhaftes Verhalten der Salzburg AG vorgelegen ist.

Wie gerade beschrieben, versuchte die Salzburg AG immer eine Lösung im Sinne des Kunden zu finden. Nachdem dies neben der Informationsfunktion auch ein Hauptanliegen der Schlichtungsstelle darstellt, gestaltete sich auch die Zusammenarbeit mit der Salzburg AG sehr gut.

→ **Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG/ Oberösterreichische Ferngas AG**

Jeweils die nicht nachvollziehbare Höhe des neuen vorgeschriebenen Teilbetrages war der Grund, weshalb zwei Verfahren gegen die Erdgas OÖ eingeleitet worden sind. Im ersten Fall erschien der Schlichtungsstelle anhand der bekannt gegebenen Verbrauchswerte der neu berechnete Teilbetrag plausibel. Nachdem der Kunde aber ausdrücklich darauf hingewiesen hatte, dass er zukünftig vermehrt mit Holz heizen werde, wurde die Erdgas OÖ ersucht, sich bezüglich der Höhe des Teilbetrages nochmals mit dem Kunden in Verbindung zu setzen.

Im zweiten Fall standen die höheren Teilbetragszahlungen im Zusammenhang mit der durchgeführten Umstellung des Abrechnungssystems.

Bei dem betroffenen Kunden kam es zu einem verkürzten Abrechnungszeitraum, in dem allerdings der Großteil des Winterverbrauchs enthalten war. Nachdem der Kunde, wie in den Zeiträumen davor, einen sehr hohen Verbrauch hatte, wurde auch der Teilbetrag entsprechend festgesetzt, um bei der nächsten Abrechnung eine hohe Nachzahlung zu vermeiden.

Die Erdgas OÖ ist in ihren Stellungnahmen sehr genau auf die gestellten Fragen eingegangen und hat außerdem bereits an die Kunden verschicktes Informationsmaterial nochmals – auch zur Information der Schlichtungsstelle – übermittelt.

→ Energie Klagenfurt GmbH

Lediglich zwei Beschwerden über die – nach Ansicht der Kunden – nicht erklärbare Höhe der Stromrechnung betrafen dieses Jahr die Energie Klagenfurt GmbH. Im ersten Fall war ein Mitarbeiter der Energie Klagenfurt bei der Kundin vor Ort, um die Anlage zu überprüfen. Es konnte zwar kein Fehler beim Zähler festgestellt werden, allerdings ist dem Mitarbeiter die hohe Raumtemperatur aufgefallen, obwohl der Thermostat bei den Heizkörpern lediglich auf 15° C eingestellt war. Der Kundin wurde daher von der Energie Klagenfurt sowie von der Schlichtungsstelle empfohlen, die Anlagen von einem Fachmann überprüfen zu lassen. Zwecks Bezahlung der offenen Forderung wurde der Kundin von den Stadtwerken Klagenfurt eine Ratenzahlungsvereinbarung angeboten.

Im zweiten Fall erschien der Gesamtverbrauch des Kunden nach Überprüfung der letzten Jahresabrechnungen über die vergangenen Abrechnungszeiträume plausibel. Möglicherweise wurde vom Kunden in der vorherigen Abrechnungsperiode irrtümlich ein falscher Zählerstand bekannt

gegeben. Da keine Hinweise auf einen Zählerdefekt vorgelegen sind, musste die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass die Energie tatsächlich verbraucht worden und daher zu bezahlen ist. Mit der Gewährung einer 24-monatigen Ratenvereinbarung sind die Stadtwerke Klagenfurt dem Kunden sehr entgegengekommen.

Die aus den vorherigen Berichtszeiträumen gewohnte angenehme Zusammenarbeit hat sich auch in diesem Berichtszeitraum fortgesetzt. Gerade bei der hohen Forderung im zweiten Verfahren wurde seitens der Energie Klagenfurt versucht, eine für den Kunden leistbare Lösung zu finden.

→ TIGAS – Erdgas Tirol GmbH

Eine Kundin meldete sich bei der Schlichtungsstelle und ersuchte um Überprüfung des von der TIGAS angeführten Verrechnungsbrennwertes als Grundlage für die Gasabrechnung. Bei der Überprüfung der vorgelegten Jahresabrechnungen konnten von der Schlichtungsstelle keine Unregelmäßigkeiten festgestellt werden. Der Kundin wurde daher im Rahmen des Verfahrens mitgeteilt, dass es sich jeweils um eine verordnungskonforme Abrechnung der TIGAS gehandelt hat.

Ebenfalls wegen des Verrechnungsbrennwertes hat sich die TIGAS an die Schlichtungsstelle gewandt. Da ein Kunde der Meinung war, dass die Abrechnungen der TIGAS nicht der Verordnung entsprochen haben, hat die TIGAS dem Kunden vorgeschlagen, die Rechnungen durch die Schlichtungsstelle überprüfen zu lassen. Auch in diesem Fall wurde dem Kunden nach Überprüfung aller Rechnungen seit 1. Oktober 2002 mitgeteilt, dass die TIGAS jeweils entsprechend der Gas-Systemnutzungstarifverordnung abgerechnet hat.

→ E-Werk Ebner GmbH

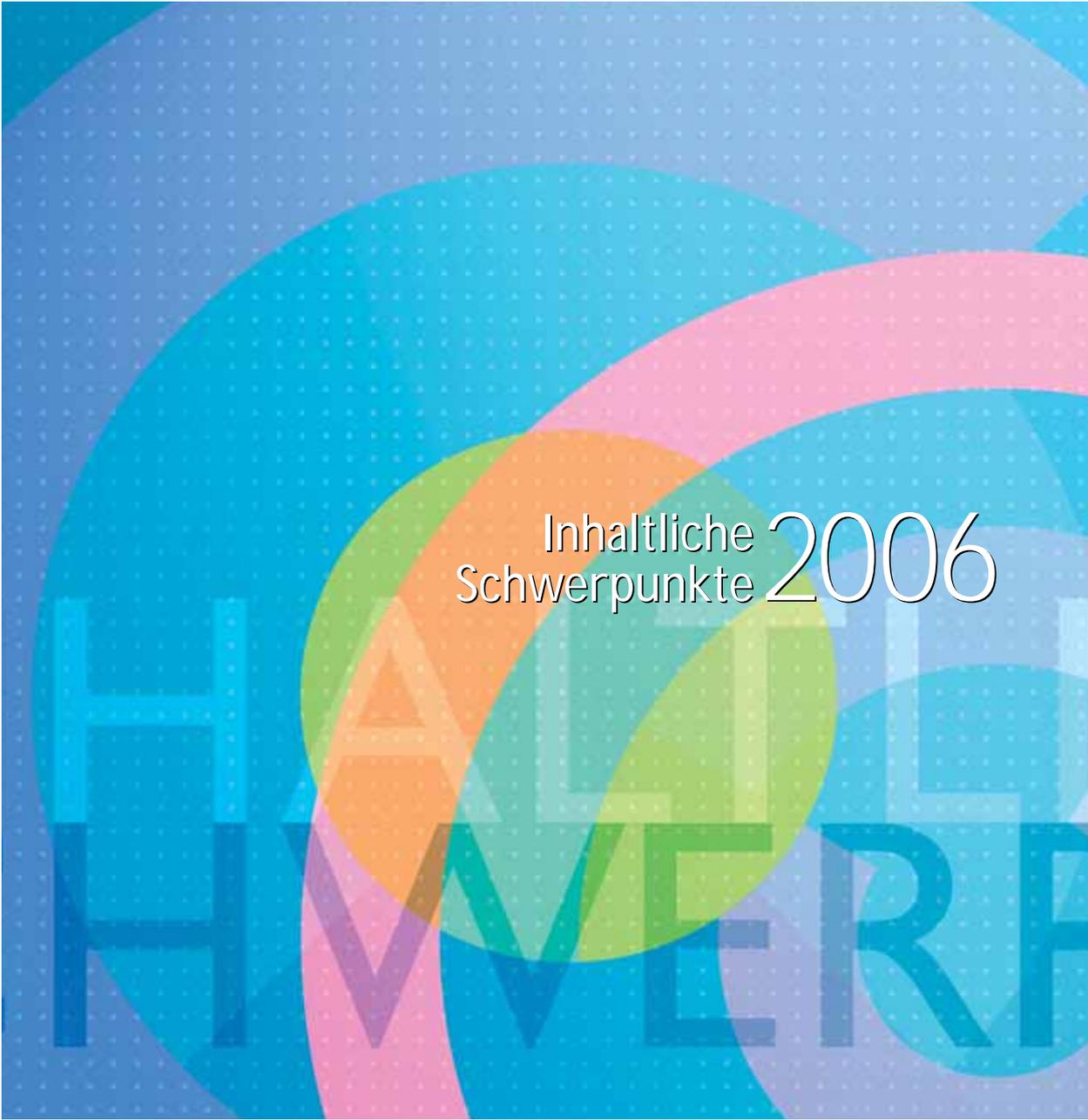
Bei der E-Werk Ebner GmbH war in diesem Berichtszeitraum insgesamt ein Streitschlichtungsverfahren anhängig. Konkret ging es bei dem Verfahren darum, dass es bei einem Kunden zu einem Schaden bei dem Hausanschlusskabel gekommen ist. Die E-Werk Ebner GmbH hat die Reparatur, ohne dass der Kunde einen Auftrag erteilt hat, vorgenommen und dem Kunden eine Rechnung über die erbrachte Leistung übermittelt. Da der Kunde der Meinung war, dass die Kosten der Reparatur von der E-Werk Ebner GmbH getragen werden, war er über die erhaltene Rechnung äußerst verwundert und hat sich zwecks Überprüfung an die Schlichtungsstelle gewandt.

Wie sich auf Nachfrage herausstellte, steht das betroffene Kabel im Eigentum des Kunden und dieser hätte daher die Reparatur auch von einem anderen Unternehmen vornehmen lassen können. Um zu einer Lösung zu kommen, hat in diesem Fall eine Besprechung vor Ort stattgefunden, an der abgesehen vom Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen auch die Arbeiterkammer Steiermark und der Geschäftsführer der Vereinigung Österreichischer

Elektrizitätswerke teilgenommen haben. Die bei diesem Gespräch angebotene Reduktion der Reparaturkosten stellte vor dem Hintergrund, dass die E-Werk Ebner GmbH in diesem Fall ohne entsprechenden Auftrag gehandelt hatte, aus Sicht der Schlichtungsstelle einen akzeptablen Lösungsvorschlag dar und wurde vom Kunden auch angenommen.

→ Sonstige

Jeweils ein Verfahren betraf die Energie Allianz Austria GmbH, die Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & C KG, die PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H., die Städtische Betriebe Rottenmann GmbH, die Stadtwerke Voitsberg, die VKW Vorarlberger Kraftwerke AG, die Feistritzwerke – STEWEAG GmbH, die Elektrizitätswerk Reutte Ges.m.b.H., die Stadtwerke Kitzbühel, die Stadtwerke Schwaz GmbH, die oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel, die Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H., die switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H., die EconGas GmbH, die Elektrizitätswerk Perg GmbH, die Stadtwerke Kapfenberg GmbH und die Steirische Gas-Wärme GmbH. Zwei Verfahren wurden das Elektrizitätswerk Mathe Alois betreffend eingeleitet.



Inhaltliche
Schwerpunkte 2006



→ Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit und des Konsumentenservice

→ Zugang der Haushalts- und Gewerbetunden zum liberalisierten Strom- und Erdgasmarkt

Der Informationsstand über die Möglichkeiten der Liberalisierung des Strom- und Erdgasmarktes sowie die Höhe der Energiekosten ist beim Großteil der österreichischen Haushalts-, aber auch der Gewerbetunden nach wie vor gering.

Zurückzuführen ist dies einerseits auf die Informationspolitik der Energieunternehmen, die neben dem Thema Versorgungssicherheit ausschließlich auf Imagewerbung abzielt, und andererseits auf die fehlende Wahrnehmung von Strom und Erdgas als Produkte, da diese meist nur indirekt über z.B. Kühlschrank, Fernsehgerät bzw. Heizung zur Anwendung kommen. Die fehlende Wahrnehmung führt dazu, dass sich Kleinkunden mit den Produkten Strom und Erdgas nicht intensiv beschäftigen, d.h. eine laufende Kontrolle der Rechnung (sowohl der Kosten als auch der verbrauchten Menge) findet nicht statt.

Betrachtet man nun die Motive und Bedenken in Bezug auf den Wechsel zu einem anderen Strom- oder Erdgaslieferanten, so können drei Hauptfaktoren lokalisiert werden, auf die nachfolgend eingegangen wird. Zu berücksichtigen ist, dass die angeführten Faktoren die subjektiven Empfindungen der Endkunden darstellen.

1. Die Endkunden verbinden mit einem Wechsel des Stromlieferanten viel eigenes Engagement.

Die Marketingaktivitäten eines Großteils der Lieferanten beschränken sich auf die Darstellung des Unternehmens (Imagewerbung). Werbung als Informationsquelle u.a. als Grundlage

für die Erstellung von Preisvergleichen findet nicht statt. Dies führt dazu, dass Kunden sich aktiv Informationen einholen müssen, wodurch die Endkunden die Informationssuche mit einem hohen Zeitaufwand, großem eigenen Engagement und einer aufwändigen Entscheidungsphase verbinden. Kleinkunden fühlen sich dadurch oftmals überfordert, da den Endkunden zumeist nachfolgende Informationen nicht bekannt sind:

- die Höhe der Stromkosten,
- mögliche potenzielle Lieferanten,
- Einsparungspotenzial,
- Ablauf und Aufwand des Wechsels (Befürchtung von enormen Formalitäten),
- Informationsquellen.

Kritik wird von den Endkunden oftmals an der Rechnungslegung geübt, die als komplex und unverständlich empfunden wird, und ohne Hilfe für die Endkunden oftmals nicht zu bewältigen ist. Die Stromrechnung ist der erste Kontakt im Rahmen eines möglichen Wechsels. Sie stellt jedoch bereits die erste Barriere bei der Informationseinholung dar. Eine einfache und schnelle Informationssuche über die Strom- und Gaskosten ist für den Endkunden daher kaum möglich.

2. Der Informationsstand bei den Kleinkunden (sowohl Haushalts- als auch Gewerbetunden) über die Möglichkeiten der Liberalisierung, die Aufgaben der einzelnen Marktteilnehmer und die eigenen Kosten ist gering.

Die Höhe der Stromkosten ist den meisten Kleinkunden unbekannt, was dazu führt, dass die Endkunden bei einem Lieferantenwechsel eine nur geringe Kosteneinsparung erwarten.

Die Unsicherheit der Kunden wird weiters dadurch erhöht, dass diese den Aufgabenbereich Versorgungssicherheit (Wer kommt bei einem Stromausfall?) fälschlicherweise dem Lieferanten zuordnen. Aufgrund eines nicht ausreichenden Unbundlings differenzieren die angestammten Unternehmen nicht zwischen den Aufgaben des Lieferanten und des Netzbetreibers. Werbung – auch im Bereich Versorgungssicherheit – wird für das Gesamtunternehmen gemacht. Die Kleinkunden ordnen u.a. aufgrund des geringen Informationsstands Aufgaben des Netzbetreibers fälschlicherweise dem angestammten Lieferanten zu. Die Werbeaktivitäten der Lieferanten, die österreichweit anbieten, sind gering bis nicht vorhanden.

Die mangelnde Kommunikation und der dadurch niedrige Bekanntheitsgrad anderer Lieferanten als der angestammte Lieferant führt zu erhöhter Skepsis und Unsicherheit gegenüber anderen Anbietern und somit zur Verringerung der Bereitschaft zu einem Lieferantenwechsel. Diese Skepsis wird weiters dadurch erhöht, dass auch das positive Feedback aus dem Bekanntenkreis fehlt (Mundpropaganda).

3. Das Einsparungspotenzial wird von vielen Endkunden als zu gering eingestuft.

Die Haushalts-, aber auch Gewerbekunden haben die Erwartung, dass ein Lieferantenwechsel nur geringe Kosteneinsparungen bringt. Aufgrund der Annahmen, dass einerseits die Informations-einholung sehr aufwändig und andererseits das Einsparungspotenzial gering ist, steht ein Lieferantenwechsel für viele Kunden in keiner Kosten-Nutzen-Relation. Sofern Kleinkunden Einsparungen bei den Stromkosten erzielen möchten, steht die Reduktion des Stromverbrauchs und nicht der Wechsel des Lieferanten im Vordergrund.

→ Verbesserter Lieferantenwechsel-Prozess

Das Recht der Kunden auf freie Wahl des Stromlieferanten stellt ein Hauptmerkmal des liberalisierten Strommarktes dar. Damit die Kunden von diesem Recht auch auf einfache und komfortable Weise Gebrauch machen können, ist es erforderlich, dass der Wechsel des Stromlieferanten möglichst rasch und unbürokratisch abgewickelt werden kann.

Der bisher in Österreich angewandte Lieferantenwechselprozess konnte diese Forderungen nur zum Teil erfüllen. Aus diesem Grund wurden mit der Elektrizitätsbranche umfangreiche Gespräche über die Möglichkeiten der Verbesserung des Lieferantenwechselprozesses geführt.

Ausgangsbasis

Als Ausgangsbasis für die Diskussion mit den Elektrizitätsunternehmen diente der im Jahr 2001 in seiner Grundstruktur entwickelte und im Jahr 2002 modifizierte Lieferantenwechselprozess.

Dieser Prozess mit einer Gesamtdauer von acht Wochen gliedert sich in zwei Teilprozesse. Er beginnt mit einem Prozess des Datenabgleichs zwischen Netzbetreiber und Lieferanten mit einer Dauer von drei Wochen und mündet dann in den Kernprozess des Lieferantenwechsels, der fünf Wochen in Anspruch nimmt. Im Zuge eines Lieferantenwechsels hat der neue Lieferant jene Daten vom Kunden zu erheben, die für eine eindeutige Identifizierung der Kundenanlage erforderlich sind. Dies sind der Name und die Adresse des Kunden, sowie weitere Daten wie die so genannte Zählpunktsbezeichnung, die Anlagennummer oder die Kundennummer beim Netzbetreiber. Diese Daten können in der Regel nur aus den Jahresabrechnungen oder den bestehenden Netzzugangsverträgen der Kunden entnommen werden und sind daher

schwer zu erheben. Die manuelle Übernahme dieser Daten in Vertragsformulare und in weiterer Folge in die EDV-Systeme der Lieferanten beinhaltet ein erhebliches Fehlerpotenzial, weshalb die Daten im Zuge des dreiwöchigen Datenabgleichprozesses zwischen dem neuen Lieferanten und dem Netzbetreiber abgestimmt werden müssen. Nur wenn der künftige Lieferant des Kunden über Daten verfügt, die mit Sicherheit korrekt sind, kann er auf die Nutzung des Datenabgleichprozesses verzichten und den Lieferantenwechsel innerhalb der Fünf-Wochen-Frist abwickeln. In der Praxis hat sich aber gezeigt, dass bisher der Großteil aller Lieferantenwechsel aufgrund mangelnder Datenqualität innerhalb der Acht-Wochen-Frist abgewickelt werden musste.

Verkürzung des Lieferantenwechselprozesses

Nach langwierigen Verhandlungen konnte sich die E-Control mit den Netzbetreibern und Lieferanten auf eine Verkürzung des Lieferantenwechselprozesses einigen. Diese erfolgte dadurch, dass die Dauer des Datenabgleichs von drei Wochen auf zwei Wochen und die Dauer des Wechselprozesses selbst von fünf Wochen auf vier Wochen verkürzt wurde.

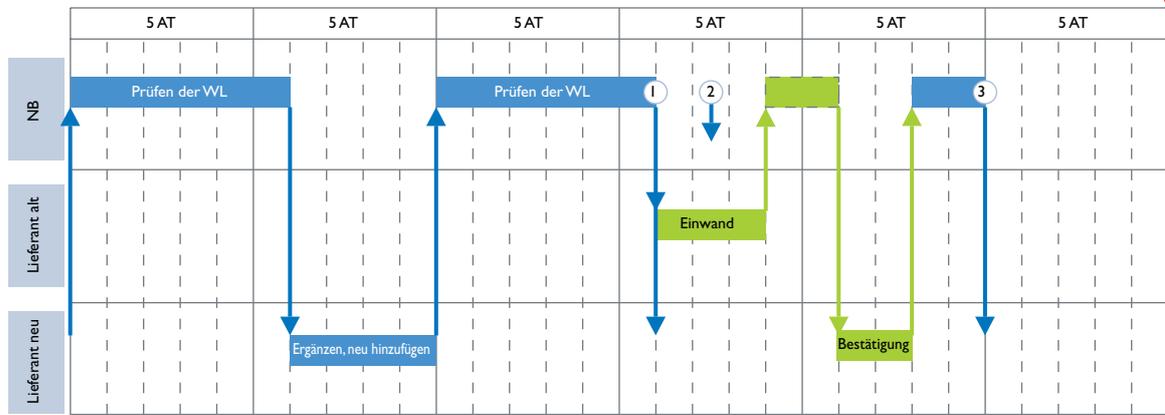
Der modifizierte Wechselprozess, der seit dem Wechselstichtag 1.10.2006, angewendet wird, nimmt insgesamt also sechs Wochen in Anspruch und gliedert sich in den zweiwöchigen Datenabgleichsprozess und den vierwöchigen Kernprozess Lieferantenwechsel.

→ **Ablauf des Lieferantenwechselprozesses**

AT = Arbeitstage, NB = Netzbetreiber, WL = Wechselliste

Abbildung 14

Wechselstichtag



- ① Versand der vorläufigen Prognosedaten für Standardlastprofilkunden
- ② Versand der Prognosedaten für LPZ-Kunden
- ③ Versand der aktuellen Prognosedaten für Standardlastprofilkunden

Quelle: E-Control

Ab 1.01.2007 wird es überdies möglich sein, dass der neue Lieferant auch Kunden nur unter Angabe ihres Namens und der Anlagenadresse zum Lieferantenwechsel anmeldet, wenn ihm keine zusätzlichen Daten zur Identifizierung der Anlage zur Verfügung stehen. Wenn mit diesen Daten die Anlage eindeutig zugeordnet werden kann, hat der Netzbetreiber den Lieferantenwechsel abzuwickeln. Ob diese Regelung zu deutlichen Verbesserungen bei der Abwicklung des Wechselprozesses führen wird, hängt davon ab, wie gut Anlagen auf Basis dieser beschränkten Informationen tatsächlich identifiziert werden können. Dies wird sich aber erst aus den Erfahrungen mit der Anwendung dieser Regelungen zeigen.

In Summe ist festzuhalten, dass aber schon die durchgeführte Verkürzung einen wichtigen Schritt zur Verbesserung der Effizienz und der Kundenfreundlichkeit des Wechselprozesses darstellt.

→ Preiserhöhungen bei Gas und Strom

Preiserhöhungen – E-Control führte Missbrauchsverfahren durch

Im Herbst 2005 erhöhten zahlreiche Unternehmen die Preise für Gas und Strom erheblich, was viele Kundenanfragen bei der Energie-Hotline und der Streitschlichtungsstelle der E-Control zur Folge hatte. Im Zuge ihrer Aufsichts- und Überwachungsfunktion führte die E-Control Verfahren durch, um möglicherweise rechtswidriges Vorgehen bei der Durchführung von Preiserhöhungen abstellen zu können.

Die vorliegenden Informationen wurden zunächst sorgfältig geprüft und schließlich wurden Missbrauchsverfahren gegen insgesamt sieben Unternehmen eingeleitet. Bei diesen Unternehmen war nicht auszuschließen, dass die Preiserhöhungen gänzlich oder zumindest teilweise nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprachen. Insbesondere wurden die Unternehmen aufgefordert, die Schreiben, mit denen den Kunden die Preiserhöhungen mitgeteilt wurden, zu übermitteln und darzulegen, wie bei Preisänderungen vorgegangen wird.

Die Ergebnisse

Die von den Unternehmen übermittelten Unterlagen zeigten ein sehr uneinheitliches Bild. Die Unternehmen unterschieden sich deutlich hinsichtlich der Vorgehensweise und der Transparenz von Preiserhöhungen.

Ein Unternehmen kündigte die Preiserhöhung nicht ziffernmäßig bestimmt und lediglich im Amtsblatt der Gemeinde an; die Kunden wurden jedoch nicht direkt informiert. Andere Unternehmen übermittelten ihren Kunden ausführliche Informationsschreiben, in denen auch Beispielsrechnungen angeführt wurden. Oftmals fehlte der Hinweis, dass der Kunde einen anderen Lieferanten wählen kann, wenn er mit der Preiserhöhung nicht einverstanden ist. Allerdings war für die Durchführung eines Lieferantenwechsels in einigen Fällen die Frist zu kurz gewählt.

Es zeigte sich, dass gerade die Problematik der All-inclusive-Preise zu Schwierigkeiten bei der Ankündigung von Preiserhöhungen führen

kann. So wurden die Preisänderungen von einigen Unternehmen in Prozent, jedoch bezogen auf den Gesamtpreis, angegeben. Tatsächlich änderten sich das Systemnutzungsentgelt und die damit verbundenen Steuern und Abgaben jedoch nicht: Das Ausmaß der (Energie-)Preiserhöhung war daher wesentlich höher als die vom Lieferanten angegebene Prozentzahl.

In einem Fall wurde ein neuer All-inclusive-Preis angekündigt, wobei zu diesem Zeitpunkt jedoch die Höhe des Systemnutzungsentgelts noch gar nicht bekannt war. Die Kunden mussten daher einer Erhöhung des Energiepreises in unbekanntem Ausmaß zustimmen. Darüber hinaus wurde deutlich, dass einige der Preisänderungsklauseln in den Allgemeinen Bedingungen der Energielieferanten nicht dem Konsumentenschutzgesetz entsprachen.

→ VKI gegen Salzburg AG – rechtswidrige Allgemeine Geschäftsbedingungen

Das Oberlandesgericht Linz hat bestätigt, dass die Preisanpassungsklausel des Energielieferanten Salzburg AG gegen das Konsumentenschutzgesetz verstößt. Das Urteil ist nicht rechtskräftig. Es bleibt die Entscheidung des Obersten Gerichtshofes abzuwarten.

→ Vorarlberger Erdgas GmbH (VEG) gibt Unterlassungserklärung ab

Der VKI hat die Preisanpassungsklausel der VEG in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Lieferung von Erdgas abgemahnt. Nach Ansicht des VKI verstößt die Klausel gegen mehrere Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes. Die VEG hat daraufhin eine mit Vertragsstrafe besicherte Unterlassungserklärung unterzeichnet.

Nähere Informationen sind auf der Homepage des VKI auf www.verbraucherrecht.at zu finden.

Sonderproblem: All-inclusive-Preise

Durch die Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes können Kunden ihren Lieferanten frei wählen. Hinsichtlich des Netzanschlusses sind sie hingegen weiter an den lokalen Netzbetreiber gebunden (Monopol). Somit bestehen zwei Verträge: ein Vertrag mit dem jeweiligen Netzbetreiber (Netznutzungsvertrag), dessen Inhalt weitgehend durch Gesetze, Verordnungen (Tarife) und genehmigte Allgemeine Bedingungen vorgegeben ist, und ein Vertrag mit einem Lieferanten, der frei gewählt werden kann (Energieliefervertrag).

Viele der österreichischen Energieunternehmen waren bzw. sind sowohl als Netzbetreiber als auch als Energielieferanten tätig. Auf Grund der so genannten Unbundling-Bestimmungen haben die größeren Unternehmen mittlerweile eine Auftrennung in zwei Gesellschaften vorgenommen und zwar in eine Netzgesellschaft und eine Vertriebsgesellschaft (Energielieferant). Da der öffentliche Auftritt und die Namensgebung nach wie vor oft ähnlich sind, wird diese gesellschaftsrechtliche Trennung von den Kunden in den meisten Fällen gar nicht wahrgenommen.

Der Preis, den die Kunden für den Bezug von Energie letztlich zahlen, setzt sich aus den folgenden beiden Komponenten zusammen:

1. Netzpreis (Systemnutzungsentgelt) – Netznutzungsvertrag (Monopol) wird von der Energie-Control Kommission durch Verordnung festgelegt
2. Preis für die Energie – Energieliefervertrag (Wettbewerb – liberalisiert) wird von den Unternehmen festgelegt.

Hinzu kommen Steuern und Abgaben.

Es ist weit verbreitet, dass das Systemnutzungsentgelt, das an den Netzbetreiber zu bezahlen

ist, durch den Lieferanten in Rechnung gestellt wird. Damit erhält der Kunde nur eine Rechnung, die sowohl den Netzpreis als auch den Preis für die Energie enthält. Dies verleitet etablierte lokale Anbieter dazu, auch weiterhin einen All-inclusive-Preis anzubieten. Dabei wissen die Kunden jedoch oftmals nicht, wie hoch der Preis für die Energie (also ohne Netzpreis) ist. Denn eben nur den Energiepreis kann das Unternehmen, wie gezeigt, selbst festsetzen.

Da einige Unternehmen die Energiepreiserhöhung und die Senkung des Netzpreises in einem durchführten, kam es dazu, dass die Senkungen der Netzpreise teilweise mehr als wettgemacht wurden, in anderen Fällen aber diesen sogar entsprachen – weshalb der All-inclusive-Preis gleich blieb („kommunizierendes Gefäß“). Manche Unternehmen nennen diese Vorgehensweise eine „Verschiebung der Preisanteile zwischen Netz und Energie im Rahmen des Gesamtpreises“, wobei dadurch „nicht notwendigerweise eine Preisanpassung oder Informationspflicht“ ausgelöst werde.

Dem tritt die E-Control entschieden entgegen: All-inclusive-Preise sind intransparent, erschweren Preisvergleiche und können über das wahre Ausmaß von Preiserhöhungen täuschen.

Erfolg für die Kunden – neue Regelungen durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006
Dies führte dazu, dass auch der Gesetzgeber die Notwendigkeit sah, im Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 Folgendes zu normieren: Wenn über den Preis für die elektrische Energie gemeinsam mit dem Systemnutzungsentgelt informiert, beworben oder der Abschluss eines gemeinsamen Vertrages angeboten wird oder ein solcher abgerechnet werden soll, so sind die Komponenten des Systemnutzungsentgeltes, die Zuschläge für Steuern und Abgaben sowie der Preis für elektrische Energie in transparenter

Weise getrennt auszuweisen. Die Angabe des Energiepreises hat aber jedenfalls immer in Cent je kWh sowie unter Anführung eines allfälligen Grundpreises zu erfolgen.

Damit ist sichergestellt, dass die Kunden künftig einfacher Energiepreisvergleiche durchführen können und sich über das Ausmaß von Energiepreiserhöhungen im Klaren sind. Mehr Transparenz für Strom- und Gaskunden ermöglichen mehr Wettbewerb und damit attraktivere Preise für die Konsumenten.

→ **Neue gesetzliche Rahmenbedingungen – Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006**

Durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 wurden unter anderem das Energie-wirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG) und das Gaswirtschaftsgesetz (GWG) novelliert. Die wichtigsten Neuerungen aus Sicht der Endverbraucher treten mit 1.01.2007 in Kraft und werden im Folgenden kurz dargestellt.

Strom: Grundversorgung von Haushaltskunden – § 44a EIWOG

Erstmals ist für Haushaltskunden, die Strom beziehen, eine Grundversorgung unter dem Titel „Versorger letzter Instanz“ vorgesehen. Die Stromlieferanten sind danach verpflichtet, einen „Allgemeinen Tarif“ für Haushaltskunden, die diese Grundversorgung in Anspruch nehmen wollen, vorzusehen. Allerdings handelt es sich dabei um eine Grundsatzbestimmung: Das heißt, die Ausführungsgesetze der Länder haben nähere Bestimmungen über die Zumutbarkeit einer Grundversorgung und über die Gestaltung der Tarife zu erlassen. Es bleibt daher abzuwarten, wie in den einzelnen Bundesländern die Pflicht zur Grundversorgung ausgestaltet wird. Achtung: Es gibt keine vergleichbare Bestimmung im Gaswirtschaftsgesetz!

Preisänderungen der Energielieferanten – § 45b Abs. 2 EIWOG, § 40 Abs. 4 GWG

Es wird klargestellt, dass die Allgemeinen Bedingungen und vereinbarten Entgelte nur nach Maßgabe des allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) und des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) geändert werden können. Solche Änderungen sind den Kunden stets schriftlich und rechtzeitig mitzuteilen. Eine Sonderbestimmung kommt jedoch bei der Änderung von Entgelten zur Anwendung: Für den Fall, dass der Kunde einer angekündigten Vertragsänderung widerspricht, endet das Vertragsverhältnis erst nach einer dreimonatigen Frist zum Monatsletzten. Diese Regelung soll sicherstellen, dass dem Kunden ausreichend Zeit zur Verfügung steht, einen neuen Lieferanten zu suchen und den Wechselprozess rechtzeitig einzuleiten.

Allgemeine Bedingungen der Netzbetreiber – § 18 EIWOG, § 26 GWG

Für Stromkunden gilt Folgendes: Die Ausführungsgesetze haben vorzusehen, dass den Netzbettern stets transparente Informationen über geltende Preise und Tarife sowie über die Allgemeinen Bedingungen zur Verfügung zu stehen haben. Weiters müssen die Netzbetreiber ihren Kunden vor Vertragsabschluss ein Informationsblatt mit den wesentlichen Inhalten der Allgemeinen Bedingungen übergeben.

Für Gaskunden gilt Folgendes: Die Allgemeinen Bedingungen sind im Internet vollständig zu veröffentlichen, ebenso das jeweils aktuelle Entgelt für Messleistungen.

Die Allgemeinen Bedingungen der Strom- und Gasnetzbetreiber haben darüber hinaus zahlreiche Punkte zu enthalten, die den Kunden unter anderem über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen und angebotene Qualität, etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen und die Art und Form der Rechnungslegung informieren (siehe Seite 55).

→ § 18 Abs. 3 EIWOG – Allgemeine Bedingungen der Strom-Netzbetreiber

Die Allgemeinen Bedingungen haben insbesondere zu enthalten:

1. die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, insbesondere zur Einhaltung der Sonstigen Marktregeln;
2. die den einzelnen Netzbenutzern zugeordneten standardisierten Lastprofile;
3. die technischen Mindestanforderungen für den Netzzugang;
4. die verschiedenen von den Verteilerunternehmen im Rahmen des Netzzugangs zur Verfügung zu stellenden Dienstleistungen und die angebotene Qualität;
5. den Zeitraum, innerhalb dessen Kundenanfragen jedenfalls zu beantworten sind;
6. die Ankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen;
7. die Mindestanforderungen bezüglich Terminvereinbarungen mit Netzbenutzern;
8. jenen Standard, der bei der Datenübermittlung an Marktteilnehmer einzuhalten ist;
9. das Verfahren und die Modalitäten für Anträge auf Netzzugang;
10. die von den Netzbenutzern zu liefernden Daten;
11. etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität sowie einen Hinweis auf gesetzlich vorgesehene Streitbelegungsverfahren;
12. eine Frist von höchstens 14 Tagen ab Einlangen, innerhalb der das Verteilerunternehmen das Begehren auf Netzzugang zu beantworten hat;
13. die grundlegenden Prinzipien für die Verrechnung sowie die Art und Form der Rechnungslegung;
14. die Verpflichtung von Netzzugangsberechtigten zur Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung (Barsicherheit, Bankgarantie, Hinterlegung von nicht vinkulierten Sparbüchern) in angemessener Höhe, insoweit nach den Umständen des Einzelfalles zu erwarten ist, dass der Netzbenutzer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. [...]

→ § 26 Abs. 3 GWG – Allgemeine Bedingungen der Gas-Netzbetreiber

Die Allgemeinen Verteilernetzbedingungen haben insbesondere zu enthalten:

1. die Rechte und Pflichten der Vertragspartner, insbesondere zur Einhaltung der Sonstigen Marktregeln;
2. die technischen Mindestanforderungen für den Netzzugang;
3. jene Qualitätsanforderungen, die für die Einspeisung und den Transport von Erdgas und biogenen Gasen gelten;
4. die möglichen Einspeisepunkte für Erdgas und biogene Gase;
5. das Verfahren und die Modalitäten für Anträge auf Netzzugang;
6. das Verfahren und die Modalitäten für den Wechsel des Versorgers oder der Bilanzgruppe (§ 42e);
7. die von den Netzbenutzern zu liefernden Daten;
8. die Verpflichtung der Netzzugangsberechtigten, unter Einhaltung angemessener Fristen Leitungskapazität zu reservieren sowie die Verpflichtung der Bilanzgruppenverantwortlichen, Fahrpläne anzumelden;
9. eine Frist von höchstens 14 Tagen ab Einlangen, innerhalb der das Verteilerunternehmen das Begehren auf Netzzugang zu beantworten hat;
10. die grundlegenden Prinzipien für die Verrechnung;
11. die Vertragsdauer, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Leistungen und des Vertragsverhältnisses;
12. etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität und einen Hinweis auf gesetzlich vorgesehene Streitbelegungsverfahren;
13. Art und Form der Rechnungslegung;
14. die Vorgangsweise bei der Meldung von technischen Gebrechen und Störfällen und deren Behebung;
15. die Verpflichtung von Netzzugangsberechtigten zur Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung (Barsicherheit, Bankgarantie, Hinterlegung von nicht vinkulierten Sparbüchern) in angemessener Höhe, insoweit nach den Umständen des Einzelfalles zu erwarten ist, dass der Netzbenutzer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt. [...]

Allgemeine Bedingungen für die Belieferung mit Energie – § 45b EIWOG, § 40 GWG

Die Allgemeinen Bedingungen für die Belieferung mit Energie müssen unter anderem die angebotene Qualität und den voraussichtlichen Zeitpunkt für den Beginn der Belieferung, die Vertragsdauer und die Bedingungen über die Beendigung oder Verlängerung des Vertrages sowie einen Hinweis auf die zur Verfügung stehenden Beschwerdemöglichkeiten enthalten. Die Lieferanten sind weiters dazu verpflichtet, die Lieferbedingungen sowie jede Änderung derselben der Energie-Control Kommission zu übermitteln.

Für Stromlieferanten gilt zudem Folgendes: Aus den Allgemeinen Bedingungen und Vertragsformblättern muss der Energiepreis in Cent pro Kilowattstunde inklusive aller Zuschläge und Abgaben – also der Bruttopreis! – hervorgehen. Die Stromlieferanten haben ihre Kunden weiters vor Abschluss eines Vertrages durch Übergabe eines Informationsblattes über die wesentlichen Vertragsinhalte zu informieren.

Preistransparenz – § 45c Abs. 1 EIWOG, § 40a GWG

Jegliches Informations- und Werbematerial sowie Rechnungen sind transparent und konsumentenfreundlich zu gestalten. Das

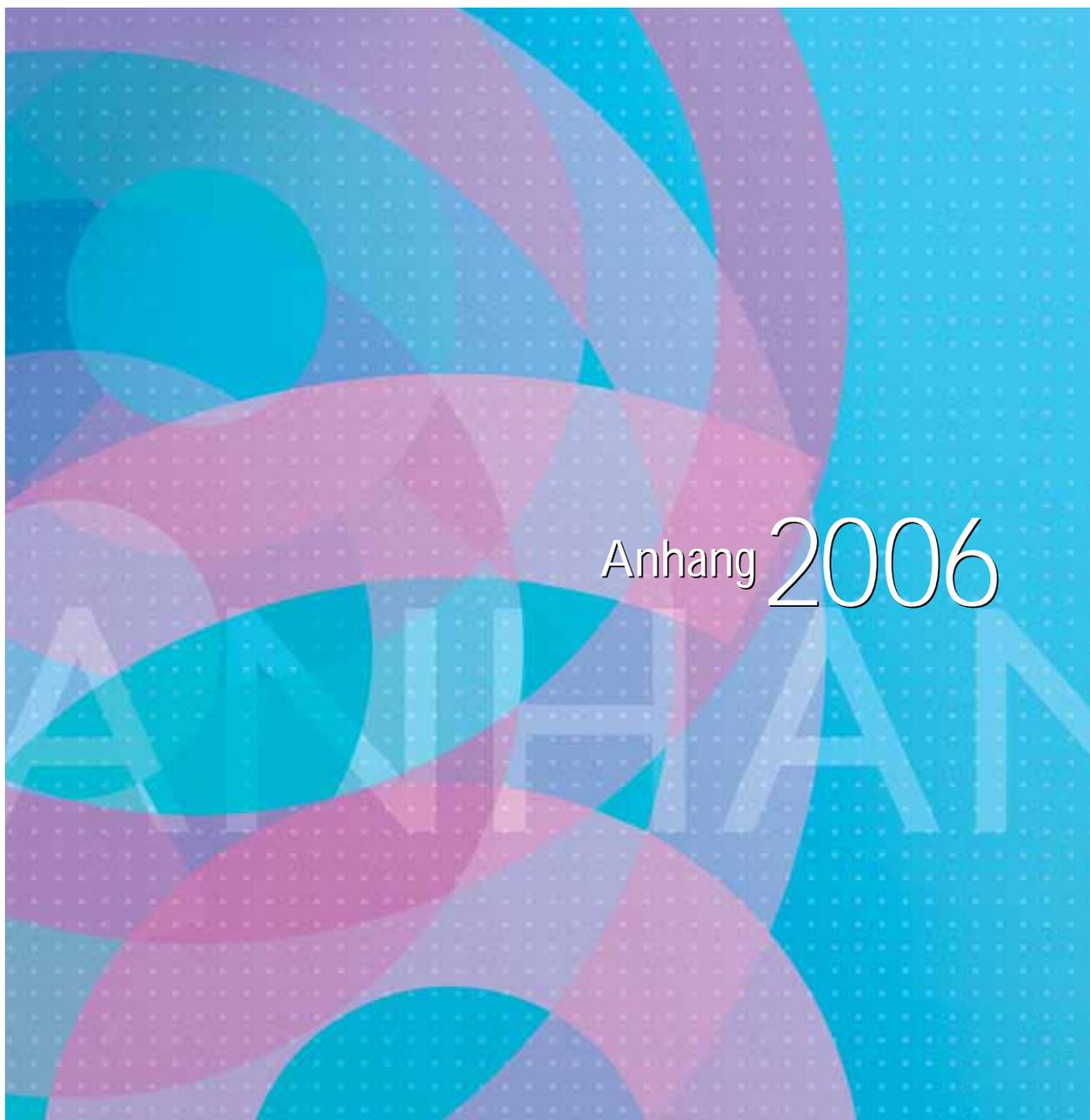
Systemnutzungsentgelt, Abgaben und Steuern und der Preis für die Energie selbst sind getrennt auszuweisen. Dabei hat die Angabe des Energiepreises jedenfalls in Cent pro Kilowattstunde sowie unter Anführung eines allfälligen Grundpreises zu erfolgen.

Transparente Rechnungen – § 45c Abs. 2 EIWOG, § 40a Abs. 2 GWG

Auf Rechnungen sind folgende Informationen anzugeben:

- die Zählerstände, die für die Abrechnung herangezogen wurden
- die Art der Zählerstandsermittlung (Selbstablesung, rechnerische Ermittlung oder Ablesung durch den Netzbetreiber)
- der Energieverbrauch im Abrechnungszeitraum je Tarifzeit
- die Zählpunktsbezeichnung
- die Zuordnung der Kundenanlage zu den Netzebenen
- das vereinbarte bzw erworbene Ausmaß für die Inanspruchnahme des Netzes in kW (Strom) bzw. in kWh/h (Gas)

Stromkunden ist darüber hinaus auf Anfrage auch das gemessene Lastprofil unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.



Anhang 2006



Anhang

→ 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 Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

I. Allgemeines

Zuständigkeit

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Energie-Control GmbH als Schlichtungsstelle gemäß § 10a E-RBG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netzbenutzern (Kunden) und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind. 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.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (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.

Entgeltstreitigkeiten

§ 3. Wird die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon, kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden. Zuviel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten.

Beschwerdeführer/in

§ 4. (1) Beschwerden können von Netzbenutzern (Kunden), Netzbetreibern, Stromlieferanten, Gasversorgern und Interessenvertretungen eingebracht werden.

(2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeiterkammer miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

Mitwirkungspflicht

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

Form

§ 6. (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.

Entscheidung

§ 7. (1) Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Schlichtungsstelle.

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

Datenschutz

§ 8. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die

Streitschlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der von einem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

Kosten

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

Vertretung im Streitschlichtungsverfahren

§ 10. (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

Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

§ 11. (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 beanspruchten Rechnung an die Schlichtungsstelle, die die Beschwerde sodann registriert. Für die Registrierung der Beschwerde ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerde-

fürer 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

Informationspflicht

§ 12. 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.

Stellungnahme

§ 13. 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.

Technisches Gutachten

§ 14. 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.

Mündliche Verhandlung

§ 15. (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.

Lösungsvorschlag

§ 16. (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.

Abschluss des Verfahrens

§ 17. 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.

Verkürztes Verfahren

§ 18. (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

Jährlicher Bericht

§ 19. (1) Die Energie-Control GmbH veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 10a Abs. 4 E-RBG). In diesen Bericht ist eine Aufstellung über die beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle, sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer enthalten.

Inkrafttreten

§ 20. Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1.01.2007.



Anhang

→ 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
+43-1-247 24-900 oder

per E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Sie können einen Streitschlichtungsantrag stellen, wenn Sie mit der Qualität der Dienstleistung Ihres Lieferanten oder Netzbetreibers unzufrieden sind oder Einwendungen gegen eine Strom- oder Gasrechnung bzw. Netzrechnung erheben wollen.

Beschwerden über Vorfälle, die sich 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 Beschwerde-

führer ohne Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle einigen. Nach Bestätigung der Einigung durch beide Parteien wird das Verfahren positiv abgeschlossen.

Was bewirkt eine Einwendung gegen eine Rechnung (Strom, Gas, Netz)?

Wird die Schlichtungsstelle der E-Control in Streitigkeiten über die Höhe von Rechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde (begründeter Schlichtungsantrag und Kopie der Rechnung) die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Auf Verlangen des Lieferanten oder Netzbetreibers kann dieser jedoch sofort einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitpunkt liegenden Rechnungsbeträge entspricht.

Was kostet den Beschwerdeführer das Schlichtungsverfahren?

Jede Partei hat die eigenen Kosten selbst zu tragen, das sind zum Beispiel Porto- und Kopierkosten oder allfällige 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 +43-1-247 24-444 zur Verfügung.



„Bundesgesetz über die Aufgaben der Regulierungsbehörden im Elektrizitäts- und Erdgasbereich und die Errichtung der Energie-Control GmbH und der Energie-Control Kommission“,

BGBl. I Nr. 121/2000 idF BGBl. I Nr. 106/2006

Schlichtung von Streitigkeiten

§ 10a. (1) Unbeschadet der Zuständigkeit der Energie-Control Kommission gemäß § 16 sowie der ordentlichen Gerichte kann jede Partei, einschließlich Netzbenutzern, Lieferanten, Netzbetreibern, sonstigen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen oder Interessenvertretungen, Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen und Marktteilnehmern, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Elektrizitäts- und Erdgaslieferungen sowie von Systemnutzungsentgelten der Energie-Control GmbH vorlegen. 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 Bundesarbeitskammer seitens der Energie-Control GmbH verpflichtend mit einzubinden. Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken, alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und gegebenenfalls einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Die Vorschriften des AVG finden in diesen Streitschlichtungsfällen keine Anwendung.

(2) Die Energie-Control GmbH kann zu 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 soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz sowie dem Erdgasbeirat zuzuleiten ist.

(5) Im Rahmen der Streitschlichtung findet das AVG keine Anwendung. Die Energie-Control GmbH hat zur näheren Bestimmung des Verfahrensablaufs Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zu erstellen und im Internet zu veröffentlichen.

	Anhang
	→ Checkliste für erhöhten Stromverbrauch

Ihr Stromverbrauch auf Ihrer aktuellen Stromrechnung ist viel höher als im vergangenen Abrechnungszeitraum?

Bevor Sie sich mit Ihrem Energieunternehmen oder der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Verbindung setzen, überprüfen Sie bitte aufgrund folgender Punkte, ob Gründe für den erhöhten Stromverbrauch vorliegen.

Geänderte Lebensgewohnheiten

- Familienzuwachs
- Pension, Karenz, Heimarbeit
- Anzahl der Personen im Haushalt hat sich vergrößert
- Geänderte Heizgewohnheiten

Zusätzliche Elektrogeräte

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

Sonstige Anschaffungen

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

„Defekte“ Geräte

- Tiefkühlschrank mit defektem Thermostat oder Tief- bzw. Kühlschrank älter als 10 Jahre
- Verkalkte Warmwasseraufbereitung
- „Defekte“ Umwälzpumpe bei Zentralheizung, Warmwasser, Schwimmbad, Biotop oder Springbrunnen

Sonstiges

- Umbauarbeiten



Anhang

→ Checkliste für erhöhten 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
- Geänderte Heizgewohnheiten

Zusätzlicher Gasverbrauch für

- Waschmaschine (z.B. mit Warmwasseranschluss)
- Warmwasseraufbereitung (vorher elektrisch, jetzt mit Gas)
- Schwimmbadheizung

Sonstiges

- Umbauarbeiten an Haus bzw. Wohnung
- Zusätzliche beheizte Räume
- Vergleichszeitraum unterschiedlich (Anzahl der Wochen)
- Richtige Lüftung beachten (Stoßlüftung)

Um eine grobe Beurteilung des Verbrauches vornehmen zu können, werden noch folgende Informationen benötigt:

- Gasherd
- Gasofen
- Warmwasseraufbereitung
- Therme, Gaskessel (heizen)
- Zusatzheizer (Kachelofen etc.)
- Altbau
- Neubau
- Gute Isolierung (Fenster, Wände usw.)
- Schlechte Isolierung (Fenster, Wände usw.)

- Anzahl der ständig im Haushalt lebenden Personen
- Beheizte Fläche in m²

	Anhang
	→ 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 entschieden. Was muss ich jetzt tun?

Nach Abschluss eines Liefervertrages kümmert sich Ihr neuer Lieferant um alle Formalitäten. Wenn Sie Ihrem neuen Lieferanten eine Vollmacht geben, kündigt er in Ihrem Auftrag den alten Liefervertrag und regelt mit dem Netzbetreiber den „technischen Wechsel“.

Wie lange dauert der Wechsel zu einem neuen Lieferanten?

Ein Wechsel ist immer zum Monatsersten möglich. Beachten Sie bitte die Kündigungsfristen in Ihrem alten Liefervertrag und die „technische Wechselfrist“. Der „technische Wechselprozess“ dauert 6 Wochen (in Ausnahmefällen 4 Wochen). In dieser Zeit werden persönliche Daten, Verbrauchswerte und andere technische Daten zwischen Ihrem Netzbetreiber und dem alten und neuen Lieferanten abgeglichen. Je genauer die Daten sind, die Sie Ihrem neuen Lieferanten geben, desto einfacher erfolgt der Wechsel! Wir empfehlen, dem neuen Lieferanten die Daten zur Verfügung zu stellen, die auf Ihrer letzten Stromrechnung angeführt sind (Name, Adresse, Kundennummer, Zählpunktbezeichnung).

Kostet der Wechsel etwas?

Nein! Es dürfen keinesfalls irgendwelche Wechselgebühren eingehoben werden. Auch ein Umbau an Ihrer Anlage (Zählereinrichtung) auf Grund des Lieferantenwechsels ist in keinem Fall notwendig.

An wen wende ich mich bei Netzstörungen oder Störungen der Anlage?

Bei Störungen im Netz oder in der Anlage ist wie bisher der Netzbetreiber zu informieren.

Ihr Netzbetreiber hat die Störung zu beheben, unabhängig davon, von welchem Lieferanten Sie Ihre Energie beziehen.

Wie erfolgt die Zählerablesung?

Die Ablesung des Zählers erfolgt wie bisher in der Regel einmal jährlich durch den Netzbetreiber. Mögliche Arten der Ablesung sind Ablesung durch Mitarbeiter des Netzbetreibers, Selbstablesung durch Kunden oder elektronische Übermittlung des Lastprofils (bei Großkunden – betrifft nicht Haushalte). Der Netzbetreiber hat die Verbrauchsdaten an den Lieferanten zu übermitteln, damit dieser die gelieferte Energie abrechnen kann.

Beim Wechsel erfolgt üblicherweise eine aliquote Abrechnung. Wenn die Zählerablesung gewünscht wird, hat derjenige die Kosten dafür zu tragen, der die – zusätzliche – Ablesung gefordert hat.

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

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



Anhang

→ 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 Verbrauchsverhaltens kann Ihnen die Checkliste Hilfe bieten. Eine andere Möglichkeit ist, dass in den letzten Jahren Ihr Verbrauch nur geschätzt oder durch Selbstablesung festgestellt wurde und Ihnen oder dem Netzbetreiber dabei ein Fehler unterlaufen ist. Heuer wurde Ihr tatsächlicher Verbrauch durch Zählerablesung ermittelt, und somit müssen Sie auch etwas bezahlen, was Sie in den letzten Jahren verbraucht, aber noch nicht bezahlt haben.

Ich kann mir die Nachzahlung und die neuen Teilzahlungsbeträge nicht leisten. Was kann ich tun?

Wenn Sie die Nachzahlung nicht auf einmal bezahlen können, wenden Sie sich bitte möglichst rasch an Ihr Energieunternehmen. Die meisten Unternehmen kommen ihren Kunden entgegen und bieten eine Ratenzahlungsvereinbarung an. Bitte warten Sie nicht, bis Sie gemahnt werden, denn dann ist die Vereinbarung nicht mehr so leicht zu erreichen, und Sie müssen zusätzlich Mahnspesen bezahlen.

Wenn Sie große finanzielle Probleme haben und Ihnen das Energieunternehmen auch keine Ratenzahlung mehr gewährt, wenden Sie sich bitte an das Sozialamt Ihres Bundeslandes.

Mein Teilbetrag ist viel höher als früher. Muss ich das akzeptieren?

Grundsätzlich wird der Teilbetrag aufgrund des Vorjahresverbrauchs errechnet. Wenn bei der letzten Rechnung auch ein Verbrauch berücksichtigt wurde, der in den Jahren davor angefallen ist, kann es sein, dass die Teilzahlungsbeträge zu hoch sind. Sie können bei Ihrem Energieunternehmen anrufen und eine Absenkung des Teilzahlungsbetrages fordern. Bitte beachten Sie aber dabei, dass ein Teilzahlungsbetrag, der nicht Ihrem tatsächlichen Verbrauchsverhalten entspricht, zu einer Nachzahlung bei der nächsten Jahresabrechnung führen kann.

Wenn ich nicht zahle, kann mir der Strom/ das Gas abgedreht werden?

Ja. Nach einer Mahnung und der Androhung der Abschaltung hat der Netzbetreiber das Recht, die Energielieferung zu unterbrechen.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an:

Energie-Hotline 0 810 10 25 54 oder an die Schlichtungsstelle, Tel.: +43-1-247 24-444

	Anhang
	→ 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) **Netzzutrittsentgelt:** Es hat seine rechtliche Grundlage in der oben genannten Verordnung. Es ist jedoch nicht tarifmäßig bestimmt, sondern wird vom Netzbetreiber aufwandsorientiert verrechnet. Der Netzbetreiber verrechnet Ihnen den Aufwand, den er zu tätigen hat, um Ihre Anlage mit dem bestehenden öffentlichen Netz zu verbinden.

Wie hoch ist das Netzbereitstellungsentgelt?

Das Netzbereitstellungsentgelt ist pro Kilowatt Anschlussleistung zu bezahlen und wie folgt festgelegt (siehe Abbildung):

Bei einem Einfamilienhaus werden als Mindestleistung meist **4 Kilowatt** berechnet. Es ist zu beachten, dass nach einer Leistungserhöhung Netzbereitstellungsentgelt auch später nachverrechnet werden kann.

Wie hoch ist das Netzzutrittsentgelt?

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

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

Netzbereitstellungsentgelt Strom, nach SNT-VO 2003²

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

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

² Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2003, SNT-VO 2003)



Anhang

→ 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 Tarifkalkulators der E-Control unter www.e-control.at nach, ob die Ihnen versprochenen Einsparungsmöglichkeiten richtig sind, oder wenden Sie sich an die Energie-Hotline der E-Control unter 0 810 10 25 54 (zum Ortstarif).

Vertragsrücktritt ist möglich

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

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

	Anhang
	→ Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH Katils Werkstraße 2 6714 Nüziders +43 5552 686 57 +43 5552 63 01 40	x	x	Elektrizitätsgenossenschaft Laintal reg. Gen.m.b.H Laintal 75 8793 Hafning +43 3847 48 40	x	x	Elektrizitätswerk Gries am Brenner Gries 73 6156 Gries/Brenner +43 5287 237-11	x	x
AAE Wasserkraft GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 221 www.aae-energy.com	x		Elektrizitätswerk August Lechner KG Rossberg 55 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 65 26	x	x	Elektrizitätswerk Gröbming KG Hauptstraße 434 8962 Gröbming +43 3685 223 43-13 www.evu-groebling.at	x	x
AAE Naturstrom Vertrieb GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen +43 4715 222 www.aae-energy.com	x		Elektrizitätswerk Bad Hofgastein Ges.m.b.H. Haitzingalle 4 5630 Bad Hofgastein +43 6432 63 67	x	x	Elektrizitätswerk Kropfritsch GmbH Keutschacherstraße 54 9073 Viktring +43 463 28 13 55	x	x
Anton Kittel Mühle Plaika GmbH Plaika 6 3253 Erlauf +43 2757 65 15 www.kittelmuehle.at	x	x	Elektrizitätswerk Clam Sperken I 4352 Klam +43 7269 72 17	x	x	Elektrizitätswerk Ludwig Polsterer Mühlstraße 3–4 2431 Enzersdorf/Fischa +43 2230 85 05 0 www.lupo.at	x	x
Bad Gleichenberger Energie GmbH Grazer Straße 144 8344 Bad Gleichenberg +43 3159 22 44-0	x	x	Elektrizitätswerk der Gemeinde Schattwald Schattwald 4 6677 Schattwald +43 5675 66 13 www.ew-schattwald.at	x	x	Elektrizitätswerk Mariahof GmbH Forst 217 8812 Mariahof +43 3584 23 00	x	x
BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-0 0 800 888 9000 www.bewag.at	x		Elektrizitätswerk der Stadtgemeinde Kindberg Rot-Kreuz-Platz 5 8650 Kindberg +43 3865 23 18-10	x	x	Elektrizitätswerk Mathe Alois Salnau 29 4161 Ulrichsberg +43 7288 22 05	x	x
BEWAG Netz GmbH Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt +43 2682 90 00-0 0 800 888 9000 www.bewagnetz.at	x		ENVESTA Energie -und Dienstleistungs GmbH Hauptstraße 167 8911 Admont +43 3613 23 12-402 www.stiftadmont.at	x	x	Elektrizitätswerk Perg GmbH Feldstraße 21 4320 Perg +43 7262 523 32-0	x	x
Gottfried Wolf GmbH Haldengasse 9 6850 Dornbirn +43 5583 21 37	x	x	Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG Werkstraße 3 8072 Fernitz +43 3135 525 54-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	Elektrizitätswerk Prantl Ges.m.b.H.& Co. KG Kirchgasse 3 6200 Jenbach +43 5244 622 03	x	x
Ebner Strom GmbH Klammleiten I 4280 Königswiesen +43 7955 70 17-0	x	x	Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG Werkstraße 3 8072 Fernitz +43 3135 525 54-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	Elektrizitätswerk Sölden reg. Gen. m.b.H. Schmiedhof 525 6450 Sölden +43 5254 26 90	x	x
EDN – Energieversorgung und Dienstleistung Hauptplatz 9 8692 Neuberg an der Mürz +43 3857 82 13-53	x	x	Elektrizitätswerk Gleinstätten Kleinszig Ges.m.b.H. Gleinstätten 5 8443 Gleinstätten +43 3457 40 11 www.kleinszig.at	x	x	Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH Südtirolerplatz 7 8490 Bad Radkersburg +43 3476 21 26	x	x
			Elektrizitätswerk Gösting V. Franz GmbH & Co KG Viktor-Franz-Straße 13–23 8051 Graz-Gösting +43 316 60 77-0 www.ewg.at	x	x	Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH & Co KG Aussen 106 2880 Kirchberg/Wechsel +43 2641 22 20	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Elektrizitätswerk Reutte Ges.m.b.H. Großfeldstraße 10-14 6600 Reutte +43 5672 607-0	x	x	Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz 0 709 00 00 0 800 81 800 www.energieag.at			evn naturkraft Erzeugungs- und Verteilungs- GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0	x	x
Elektrizitätswerk Winkler Högweg 18 6133 Weerberg +43 5224 685 23	x	x	Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 11 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at	x		EVU der Marktgemeinde Eibiswald Eibiswald 17 8552 Eibiswald +43 3466 422 18-15	x	x
Elektrizitätswerke Frastanz GmbH Hauptmann-Frick-Straße 3 6820 Frastanz +43 5522 517 22 www.ewerke.at	x	x	Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz +43 316 80 57-0 +43 316 80 57 857 www.energie-graz.at	x		EVU der Marktgemeinde Niklasdorf Hauptplatz 1 8712 Niklasdorf +43 3842 813 11-78	x	x
Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H. Außerberg 43 6133 Weerberg +43 5224 675 32	x	x	Stromnetz Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65/III 8010 Graz +43 316 80 57-0 +43 316 93 95 0 www.stromnetzgraz.at	x		EVU der Stadtgemeinde Mureck Ottokar Kernstock-Allee 11 8480 Mureck +43 3472 20 31	x	x
Elektro-Güssing Ges.m.b.H. Schloßgasse 6 7540 Güssing +43 3322 423 21-11 www.e-guessing.at	x		Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieries.at	x		EVU Eicher Takern 1/11 8321 St. Margarethen/Raab +43 3112 2045	x	x
Elektrowerk Assling reg. Gen.m.b.H. Oberthal 27 9911 Assling +43 4855 82 11-0 www.ewa.at	x	x	Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H. Walsersstraße 59 6991 Riezlern +43 5517 52 04-0	x	x	EWA Energie- und Wirtschaftsbetriebe der Gemeinde St. Anton am Arlberg GbmH Arlberghaus 67 6580 St. Anton am Arlberg +43 5446 23 58-0	x	x
Elektrowerk Max Hechenblaikner Nr. 91 9951 Ainet +43 4853 52 11	x	x	Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH Gniebing 52a 8330 Feldbach +43 3152 25 54-15 www.e-lugitsch.at	x	x	E-Werk Brandstatt Erlafstraße 26 3270 Scheibbs +43 7482 421 83 +43 5372 635 01	x	x
Elektrowerk Schöder Walther Zedlacher KG Mariahof 49 8812 Mariahof +43 3584 22 02	x	x	EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 0 800 800 100 www.evn-netz.at	x		E-Werk Braunstein Rettenegg 101 8674 Rettenegg +43 3173 82 09	x	x
Elektrowerkgenossenschaft Hopfgarten i. D. reg.Gen.m.b.H. Dorf 82 9961 Hopfgarten i. Defreggen +43 4872 53 74	x	x	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 0 800 800 100 www.evn.at		x	E-Werk der Gemeinde Mürzsteg Mürzsteg 9 8693 Mürzsteg +43 3859 30 30-11	x	x
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz +43 732 90 00-0 www.netzgmh.at	x					E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg Kirchengasse 16 8800 Unzmarkt +43 3583 24 60	x	x
						E-Werk Ebner GesmbH Neudorf an der Mur 34 8424 Neudorf a. d. Mur/Gabersdorf +43 3452 821 54	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk Neudau Kottulinsky KG Neudau 7 8292 Neudau +43 3383 20 30	x	x	Gemeindewerke Kematen Elektrizitätswerk Messerschmittweg 44 6175 Kematen in Tirol +43 5232 24 67	x	x	Karlstrom – Ing. Josef Karl Eschelberg-Straße 11 4112 Rotteneegg +43 7234 870 71-11 www.karlstrom.at	x	x
E-Werk Piwetz Sebersdorf 4 8271 Bad Waltersdorf +43 3333-22 71	x	x	Gemeindewerke Telfs Ges.m.b.H. Eduard Wallnöfer-Platz 3/III 6410 Telfs +43 5262 623 30 www.telfs.com	x	x	KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9020 Klagenfurt +43 463 525 0 0 810 820 888 www.kelag.at		x
E-Werk Ranklleiten Dürndorf 58 4643 Pettenbach +43 7586 8819 www.ranklleiten.at	x	x	Gertraud Schafner GmbH Gersdorf 58 8212 Pischelsdorf +43 3386 82 27-12	x	x	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9020 Klagenfurt 05 0525-0 05 0525-6000 www.kelagnetz.at		x
E-Werk Redlmühle B. Drack Redlmühle 5–6 4645 Grünau im Almtal +43 7616 82 08	x	x	Getzner, Mutter & Cie. Ges.m.b.H. & Co. St. Annastr. 9 6700 Bludenz +43 5552 601-612 www.getzner.at	x	x	Klausbauer Holzindustrie Ges.m.b.H. & Co. KG Mooslandl 53 8921 Lainbach +43 3633 21 79 www.klausbauerholz.at		x
E-Werk Schwaighofer GmbH Haberfellnergasse 2–3 3293 Lunz/See +43 7486 83 09	x	x	H & C Polsterer Ges.n.b.R. Mannersdorferstraße 12 2434 Götzendorf/Leitha +43 2169 22 66	x	x	Kommunalbetriebe Hopfgarten Ges.m.b.H. Kühle Luft 2 6361 Hopfgarten/Brixental +43 5335 25 00		x
E-Werk Sigl GmbH Altenmarkt 75 8551 Wies +43 3465 70 74-11	x	x	Helmut und Kurt Kneidinger Ges.m.b.H. Hühnergesschrei 17 4121 Altenfelden +43 7282 63 66-214	x	x	Kommunalbetriebe Rinn GmbH Dorfstraße 6 6074 Rinn +43 5223 788 77-14		x
E-Werk Stadler GmbH Auffach 237 6313 Auffach +43 5339 89 12	x	x	Energie Wildon Obdach GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 316 29 30 21-0	x	x	Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H. Staig 32 4690 Schwanenstadt +43 7673 69 96-0 www.kwg.at		x
E-Werk Stubenberg reg.Gen.m.b.H. Stubenberg 68 8223 Stubenberg/See +43 3176 88 48	x	x	Innsbrucker Kommunalbetriebe AG Salurner Straße 11 6020 Innsbruck +43 512 502-0 www.ikb.at	x	x	Kraftwerk Haim KG Innstraße 14 6112 Wattens +43 5224 524 80		x
E-Werk Wüster KG Unterauer Straße 53–55 3370 Ybbs an der Donau +43 7412 525 02 0	x	x	Johann Dandler GmbH & Co KG Walchau 29 6391 Fieberbrunn +43 5354 562 23	x	x	Kupelwiesersche Forstverwaltung Seehof 1 3293 Lunz/See +43 7486 83 00		x
E-Werksgemeinschaft Dietrichschlag Dietrichschlag 12 4161 Ulrichsberg +43 7288 72 00	x	x	K.u.F Drack Gesellschaft m.b.H. & Co. KG Steinfeld 7 4644 Scharnstein +43 7615 22 14-0 www.kfd.at	x	x	Licht- und Kraftstromvertrieb der Gemeinde Opponitz Hauslehen 21 3342 Opponitz +43 7444 72 80		x
Feistritzthaler Elektrizitätswerke reg.Gen.m.b.H. Radersdorf 41 8263 Großwilfersdorf +43 3385 212	x	x	Karl Mitheis GmbH & Co KG Hehenberg 21 4171 Auberg +43 7282 70 94-0	x	x			x
Feistritzwerke – Steweg GmbH Gartengasse 36 8200 Gleisdorf +43 3112 26 53-0 www.feistritzwerke.at	x	x						x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Licht- und Kraftvertrieb der Gemeinde Hollenstein an der Ybbs Walchenbauer 2 3343 Hollenstein/Ybbs +43 7445 21 80	x	x	oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel Mariahilferstraße 89 1060 Wien +43 1 961 05 61-0 www.oekostrom.at	x		Städtische Betriebe Rottenmann GmbH Technologiepark 2 8786 Rottenmann +43 3614 24 81	x	x
Lichtgenossenschaft Neukirchen reg. Gen.m.b.H. Kreuzschießstraße 217 5741 Neukirchen/Großvenediger +43 6565 62 93	x	x	P.K. Energieversorgungs-GmbH Ragnitz 5 8413 St. Georgen +43 3183 82 01-0	x	x	Stadtwerke Amstetten Stadtwerkestraße 2 3300 Amstetten +43 7472 609 0	x	x
Licht-u.Kraftstromvertrieb d.Marktgemeinde Göstling an der Ybbs Göstling 41 3345 Göstling/Ybbs +43 7484 50 20 0 www.goestling.at	x	x	Pengg Johann Holding Gesellschaft m.b.H. 8621 Thörl 35 +43 3861 50 90-20	x	x	Stadtwerke Feldkirch Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch +43 522 3421-0 www.stadtwerke-feldkirch.at	x	x
Linz Strom Netz GmbH Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-0 www.linzag.at	x		Pöslner Friedrich Säge- und Elektrizitätswerk Au Nr.36 8783 Gaishorn/See +43 3617 23 20	x	x	Stadtwerke Fürstenfeld GmbH Bahnhofstraße 9-11 8280 Fürstenfeld +43 3382 523 05-0	x	x
Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG Fichtenstraße 7 4021 Linz +43 732 34 00-5000 www.linzag.at		x	PW Stromversorgungsgesellschaft m.b.H Südtiroler Platz 3 8160 Weiz +43 3172 5555-0 www.pww.at	x	x	Stadtwerke Hall in Tirol Ges.m.b.H. Augasse 6 6060 Hall/Tirol +43 5223 58 55 www.stadtwerke-hall.at	x	x
Mag. Engelbert Tassotti EW u. EVU Stein a. d. Enns 74 8961 Stein an der Enns +43 3685 222 62	x	x	Reverterasches Elektrizitätswerk Schloß I 4184 Helfenberg +43 7216 62 02	x	x	Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs-Ges.m.b.H. Am Ökopark 10 8230 Hartberg +43 3332 622 50-22 www.stadtwerke-hartberg.at	x	x
Marktgemeinde Neumarkt Versorgungsbetriebsges.m.b.H. Freimoosstraße 24 8820 Neumarkt +43 3584 22 55	x	x	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 660 660 www.salzburgnetz.at	x		Stadtwerke Imst Pfarrgasse 3 6460 Imst +43 5412 633 24-76 www.stwimst.at	x	x
Montafonerbahn AG Bahnhofstraße 15 6780 Schruns +43 5556 90 00 www.montafonerbahn.at	x	x	Salzburg AG für Energie,Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 660 660 www.salzburg-ag.at	x		Stadtwerke Judenburg AG Burggasse 15 8750 Judenburg +43 3572 831 46-0 www.stadtwerke.co.at	x	x
Murauer Stadtwerke GmbH Bahnhofviertel 27 8850 Murau +43 3532 23 10	x	x	Schwarz, Wagendorffer & Co. Elektrizitätswerk GmbH Pratergasse 138 8990 Bad Aussee +43 3622 52040-12 www.ewerk.at	x	x	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x
MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhammerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 818 004 www.myelectric.at	x		Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H. Wienerstraße 19 8630 Mariazell +43 3882 25 46-0	x	x	Stadtwerke Kitzbühel Jochbergstraße 36 6370 Kitzbühel +43 5356 656 51-0 www.kitz.net	x	x
						Energie Klagenfurt GmbH St.Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 52 11 01 www.energieklagenfurt.at	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Stadtwerke Köflach Stadtwerkgasse 2 8580 Köflach +43 3144 34 70	x	x	Stewag-Steg GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 316 9000-0 0 800 808 020 www.e-steiermark.com			Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien +43 1 605 15-3860 www.wasserkraft.at		x
Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H Fischergries 2 6330 Kufstein +43 5372 69 30 www.stw.kufstein.at	x	x	Stromnetz Steiermark GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 316 9000-0 +43 316 9000 536 99 www.stromnetzsteiermark.at	x		Verbund Austrian Power Grid AG Am Hof 6a 1010 Wien +43 1 531 13 0 www.verbund.at		x
Stadtwerke Leoben-Stromversorgung Kerpelystraße 21 8700 Leoben +43 3842 230 24-18	x	x	switch – Energievertriebs- gesellschaft m.b.H. Mandlgasse 3 5026 Salzburg 0 800 888 666 www.switch.at	x		Verbund Austrian Power Sales GmbH Am Hof 6a 1010 Wien 0 800 210 210 www.apt-power.com		x
Stadtwerke Mürzzuschlag Ges.m.b.H. Mariazeller Straße 45c 8680 Mürzzuschlag +43 3852 20 25 www.stadtwerkemuerzzuschlag.at	x	x	The Langau Trust, p.A. Forst- verwaltung Langau Maierhöfen 1 3294 Langau/Gaming +43 7480 52 01	x	x	VKW Vorarlberger Kraftwerke AG Weidachstraße 6 6900 Bregenz +43 5574 601-0 +43 5574 9000 www.vkw.at		x
Stadtwerke Schwaz GmbH Postfach 80 6130 Schwaz +43 5242 69 70-510 www.stadtwerkeschwaz.at	x	x	TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG Eduard-Wallnöfer-Platz 2 6010 Innsbruck +43 50 607 0 800 818 819 www.tiwag.at	x	x	VKW-Netz GmbH Weidachstraße 10 6900 Bregenz +43 5574 9020-0 +43 5574 9020-189 www.vkw-netz.at		x
Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H. Luchinettigasse 9 8793 Trofaiach +43 3847 26 00-140	x	x	TIWAG-Netz AG Bert-Köllensperger-Straße 7 6065 Thaur +43 507 08 26 310 +43 570 81 90 www.tiwagnetz.at	x		Wels Strom GmbH Stelzhamerstraße 27 4600 Wels +43 7242 493-0 www.welsstrom.at		x x
Stadtwerke Voitsberg Hauptplatz 35 8570 Voitsberg +43 3142 221 72	x	x	Überland Strom GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz +43 3339 244 60-0 www.ueberland.at	x	x	Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 5 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at		x
Stadtwerke Wörgl Ges.m.b.H. Zauberwinkelweg 2a 6300 Wörgl +43 5332 725 66-75 www.stadtwerke.woergl.at	x	x				Wien Energie Stromnetz GmbH Mariannengasse 4-6 1095 Wien +43 1 40 04-300 70 www.wienenergie-stromnetz.at		x
Stadtwerke Bruck an der Mur Stadtwerkestraße 9 8600 Bruck/Mur +43 3862 515 81-0 www.stadtwerke-bruck.at	x	x						



Anhang

→ Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas

	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt +43 2682 709-0 www.begas.at	x		EVA – Erdgasversorgung Außerfern GmbH Großfeldstraße 10 6600 Reutte +43 5672 607-0 www.ewr.at	x	x	Oberösterreichische Ferngas AG Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.ooeferngas.at		x
BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt +43 2682 709-0 www.begas.at		x	EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-124 80 www.evn.at		x	Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG Neubauzeile 99 4030 Linz +43 732 38 83-0 www.erdgasooe.at		x
EconGas GmbH Ares Tower, Donau-City-Strasse 11 1220 Wien +43 1 404 40-232 00 www.econgas.com		x	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf +43 2236 200-0 www.evn.at		x	OMV Gas GmbH Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien +43 1 275 00 www.omv.com		x
Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg Austria GmbH Eschenbachgasse 11/8 1010 Wien +43 1 585 09 09-0 www.egl.at		x	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525 -0 www.kelagnetz.at		x	Rohöl-Aufsuchungs AG Schwarzenbergplatz 16 1015 Wien +43 1 501 16-0 www.rohoel.at		x
Elektrizitätswerk Wels AG Stelzhamerstraße 27 4602 Wels +43 7242 493-0 www.eww.at	x	x	KELAG – Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt +43 463 525 -0 www.kelag.at		x	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84 0 www.salzburgnetz.at		x
Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 1 1100 Wien +43 1 904 10-0 www.energieallianz.at		x	Linz Gas/Wärme GmbH für Erdgas- und Wärmeversorgung Wiener Straße 151 4021 Linz +43 732 3400-0 www.linzag.at		x	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84 0 www.salzburg-ag.at		x
Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz +43 316 80 57-0 www.energie-graz.at	x	x	Linz Gas Vertriebs GmbH & Co KG Wiener Straße 151 4021 Linz +43 733 3400-0 www.linzag.at		x	Stadtwerke Bregenz GesmbH Reutegasse 33 6900 Bregenz +43 5574 741 00 www.stadtwerke-bregenz.at	x	x
Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis +43 7752 911-164 www.energieried.at	x	x	MyElectric Energievertriebs- und Dienstleistungs GmbH Bayerhammerstraße 16 5020 Salzburg +43 662 88 84-0 0 800 818 004 www.myelectric.at		x	Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg +43 3862 235 16-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x

	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
Energie Klagenfurt GmbH St. Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt +43 463 521 101 www.energieklagenfurt.at	x	x	Terragas GmbH Kantgasse 1 1010 Wien +43 1 532 29 63 www.terragas.at	x		Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 4–6 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at		x
Stadtwerke Leoben Kerpelystraße 21 8700 Leoben +43 3842 469 51 www.stadtwerke.leoben.at	x	x	TIGAS Erdgas Tirol GmbH Salurner Straße 15 6010 Innsbruck +43 512 58 10 84 www.tigas.at	x	x	WINGAS GmbH Friedrich-Ebert-Straße 160 D-34190 Kassel +49 561 301-0 www.wingas.de		x
Stadtwerke Steyr Ennsstraße 10 4403 Steyr +43 7252 899 0 www.steyr.at/stadtwerke	x	x	Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien +43 1 605 15-38 60 www.wasserkraft.at	x		CE OIL & GAS TRADING AG Tegetthoffstraße 7 1010 Wien +43 1 718 68 52 www.ce-oil-gas.at		x
Gasnetz Steiermark GmbH Emil-Ertl Gasse 69 8041 Graz +43 316 85 20 85-0 www.gasnetzsteiermark.at	x		VEG Vorarlberger Erdgas GmbH Höchsterstraße 42 6850 Dornbirn +43 5572 221 24 -0 www.veg.at	x	x			x
Steirische Gas-Wärme GmbH Gaslaternenweg 4 8041 Graz +43 316 476-0 www.stgw.at		x	Wien Energie Gasnetz GmbH Josefstädterstraße 10–12 1080 Wien +43 1 401 28-0 www.wienenergie-gasnetz.at	x				

Herr
Max Mustermann
Mustergasse 4
1111 Musterstadt

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

Musterstadt am 15.01.2008

Jahresabrechnung für den Stromverbrauch und die Netzdienstleistung

Abrechnungszeitraum: 1.01.2007 bis 31.12.2007
Gesamtstromverbrauch: 3600 kWh
Netzebene / Netzbereitstellungsleistung: NE 7 / 4 kW
Zählpunkt(e): AT.000000.00000.00000001000098765432
Tarifmodell: Mustertarif
Bilanzgruppe: Musterbilanzgruppe

Übersicht	Betrag in €
Energiepreis „Tarifmodell“	203,03
Entgelt für Netzdienstleistung	182,52
gesetzliche Abgaben, Zuschläge & Beiträge	86,50
Gesamtpreis exkl. USt.	472,04
Umsatzsteuer	94,41
Gesamtpreis inkl. USt.	566,45
abzüglich 6 verrechnete Teilbeträge à 70 €	420,00
Abrechnungsdifferenz	146,45
zuzüglich 1. Teilbetrag (Energie und Netz)	96,00
Rechnungsbetrag	242,45

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch 5-mal eingehoben. Bitte überweisen Sie diesen Betrag bis spätestens 8.02.2008 mit dem beigefügten Zahlschein. / Der Teilbetrag wird jeweils zum 8. des Monats von Ihrem Konto [Kontonr.] bei der [Bank, Blz.] abgebucht.

Ihr neuer Teilbetrag setzt sich zusammen aus:	
Energie	€ 41
Netz, Steuern und Abgaben	€ 55
Teilbetrag Gesamt	€ 96

Vergleichswerte	Verbrauch	Zeitraum
2006	3400 kWh	350 Tage
2007	3600 kWh	365 Tage
Differenz gegenüber dem Vorjahr	+200 kWh	+15 Tage

Zusatzinformationen zur Netzdienstleistung:

Die Verrechnung der Netzdienstleistung erfolgt im Namen und auf Rechnung Ihres Netzbetreibers Strom Muster Netz GmbH auf Basis des behördlich verordneten Systemnutzungsentgeltes gemäß Systemnutzungstarif-Verordnung (SNT-VO).

Die nächste Zählerablesung erfolgt im DEZEMBER. Sie werden ersucht, zum angekündigten Ablesetermin den Zutritt zu den Messgeräten zu ermöglichen. Bei Nichtdurchführbarkeit der Ablesung kann eine rechnerische Ermittlung aufgrund der Verbrauchswerte Ihrer Vorjahresabrechnung erfolgen.

Zusatzinformationen:

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

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

Musterstadt am 15.01.2008

Jahresabrechnung für den Stromverbrauch und die Netzdienstleistung Detailblatt

Bezeichnung	Datum		Grundpreis		Verbrauchspreis		Gesamtpreis
	von	bis	Monate	€/Monat	kWh	Cent/kWh	€
Zählernummer 3439 Zählpunkt AT.000000.00000.00000001000098765432	Netzbereich nicht gem. Leistung NE 7		Gesamtverbrauch 3.600 kWh		Datum 01.01.07 31.12.07	Zählerstand 5.500 9.100	G*) N
Energiepreis (Tarifmodell bzw. -name)							
Verbrauchspreis	01.01.07 – 28.02.07	02			600	4,8426	29,06
	01.03.07 – 31.12.07	10			3.000	5,4426	163,28
Grundpreis	01.01.07 – 28.02.07	02	0,847				1,69
	01.03.07 – 31.12.07	10	1,000				10,00
Bonus für Bankeinzug	01.01.07 – 31.12.07						-1,00
Summe Energie							203,03
Entgelt für die Netzdienstleistung							
Netznutzungsentgelt ⁽¹⁾							
Arbeitspreis	01.01.07 – 31.12.07	12			3.600	3,7800	136,08
Leistungspauschale	01.01.07 – 31.12.07	12	0,55				6,60
Netzverlustentgelt (NE 7) ⁽²⁾	01.01.07 – 31.12.07	12			3.600	0,3800	13,68
Entgelt für Messleistungen ⁽³⁾ (Drehstromzähler)	01.01.07 – 31.12.07	12	2,18				26,16
Summe Netz							182,52
Gesetzliche Abgaben, Steuern & Beiträge							
Energieabgabe ⁽⁴⁾	01.01.07 – 31.12.07	12			3.600	1,5	54,00
Zählpunktpauschale ⁽⁵⁾	01.01.07 – 31.12.07	12					15,00
Gebrauchsabgabe ⁽⁶⁾	01.01.07 – 31.12.07	12			3.600	0,486	17,50
Summe Steuern und Abgaben							86,50
Gesamtpreis netto							472,04
Umsatzsteuer 20 %							94,41
Gesamtpreis brutto							566,45

G = Zählerstand rechnerisch ermittelt durch Netzbetreiber
 *) Hier kann es zu einer Nachverrechnung des Verbrauchs kommen!
 K = Zählerablesung durch Kunden
 N = Zählerablesung durch Netzbetreiber

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

Musterstadt am 15.01.2008

Erläuterungen zu Ihrer Jahresabrechnung

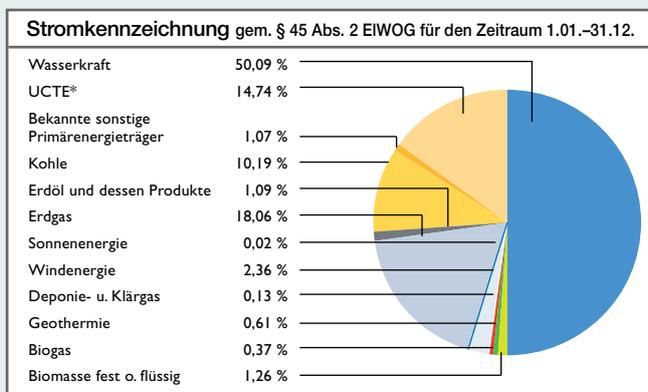
ENTGELT FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG

- (1) **Netznutzungsentgelt:** Durch das Netznutzungsentgelt werden dem Netzbetreiber die Kosten für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems abgegolten. Das Netznutzungsentgelt wird von der Energie-Control Kommission verordnet (Systemnutzungstarife-Verordnung).
- (2) **Netzverlustentgelt:** Durch das Netzverlustentgelt werden jene Kosten abgegolten, die dem Netzbetreiber für die Beschaffung der für den Ausgleich von Netzverlusten erforderlichen Energiemengen entstehen. Das Netzverlustentgelt wird von der Energie-Control Kommission verordnet (Systemnutzungstarife-Verordnung).
- (3) **Entgelt für Messleistungen:** Durch das Entgelt für Messleistungen werden dem Netzbetreiber jene Kosten abgegolten, die mit der Errichtung und dem Betrieb von Zähleinrichtungen, der Eichung und der Datenauslesung verbunden sind (Systemnutzungstarife-Verordnung).

GESETZLICHE ABGABEN, ZUSCHLÄGE, BEITRÄGE

- (4) **Energieabgabe:** Die gesetzliche Grundlage für die Elektrizitätsabgabe bildet das Elektrizitätsabgabegesetz.
- (5) **Zählpunktpauschale für KWK-Anlagen, mittlere Wasserkraft und sonstige Ökostromanlagen:** Damit werden die Mehrkosten finanziert, die durch den Betrieb von sonstigen Ökostromanlagen (Windkraft-, Biomasse-, Photovoltaikanlagen etc.), fossilen Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen sowie mittlerer Wasserkraft (10 bis 20 MW) entstehen. Die Zählpunktpauschale ersetzt beginnend mit 1.1.2007 den Förderbeitrag für sonstigen Ökostrom und Kleinwasserkraft sowie den KWK-Zuschlag. Die Pauschale wird pro Zählpunkt verrechnet (Ökostromgesetz).
- (6) **Gebrauchsabgabe:** Der Gebrauch von öffentlichem Grund und des darüber liegenden Luftraumes unterliegt in einigen Gemeinden einer Gebrauchsabgabe. Die rechtlichen Grundlagen für die Einhebung einer Gebrauchsabgabe sind in Landesgesetzen geregelt.

Informationen bezüglich Stranded Costs: Mit dem Beitrag für Stranded Costs werden Kosten von bestimmten Anlagen vergütet, die durch die Liberalisierung des Elektrizitätsmarktes unrentabel geworden sind. Es wurde eine derartige Beihilfe für das Kraftwerk Voitsberg 3 gewährt, wofür der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit eine entsprechende Verordnung erlassen hat. Die Stranded-Costs-Beiträge dürfen bis 30.06.2006 verrechnet werden.



Umweltauswirkungen der Stromproduktion	
Radioaktiver Abfall (in g/kWh)	0,00039 g/kWh
CO ₂ -Emissionen (in g CO ₂ /kWh)	156 g/kWh

Informationen zur Stromkennzeichnung:
 Seit 2001 sind Stromlieferanten verpflichtet, den Anteil der Primärenergieträger (Wasserkraft, Kohle etc.) auf der Stromrechnung anzuführen. Mit der Novelle zum Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz im Jahr 2006 wurden die Lieferanten zusätzlich verpflichtet den Kunden über CO₂-Emissionen und radioaktiven Abfall der Stromproduktion zu informieren.

* Europäischer Strommix aus 11,56 % Wasserkraft, 53,29 % fossile Brennstoffe, 31,29 % nukleare Energie, 3,56 % sonstige erneuerbare Energieträger, 0,30 % Sonstige

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

Musterstadt am 15.01.2008

Jahresabrechnung – Gas für Energie und Netzdienstleistung Detailblatt

Zählernummer 3439 Zählgröße G4	Gesamtverbrauch in m ³ 1.435	Gesamtverbrauch Vorperiode in m ³ 1.600 (350 Tage)	Verrechnungs- brennwert 10,45 ⁽²⁾	Gesamtverbrauch 15.000 kWh	Datum 01.01.07 31.12.07(365T)	Zählerstand 5.500 6.902	K/N/G ⁽¹⁾ K/N/G ⁽¹⁾	
Bezeichnung	Zusammensetzung	Datum		Grundpreis		Arbeitspreis		Gesamtpreis €
		von – bis	Monate	€/Monat	kWh	Cent/kWh		
Energiepreis [Versorger Gas Muster Energie]	Grundpreis ⁽³⁾	01.01.07 – 31.12.07		12	90			10,80
	Arbeitspreis ⁽⁴⁾							
	Zone 1: 0 – 8.000 kWh	01.01.07 – 31.12.07				8.000	2,52	201,60
	Zone 2: 8.001 – 15.000 kWh	01.01.07 – 31.12.07				7.000	2,46	172,20
Gebrauchsabgabe ⁽¹¹⁾		01.01.07 – 31.12.07						23,86
Bonus für Bankeinzug								-0,92
Summe								407,54
Entgelt für die Netzdienstleistung [Netzbetreiber Gas Muster Netz] [Netzbereich Musterstadt, Netzebene 3] [nicht gemessene Leistung, Lastprofiltyp]	Pauschale ⁽⁶⁾	01.01.07 – 31.12.07		12	234			28,08
	Arbeitspreis ⁽⁷⁾	01.01.07 – 31.12.07						
	Zone 1: 0 – 8.000 kWh	01.01.07 – 31.12.07				8.000	1,2903	103,22
	Zone 2: 8.001 – 15.000 kWh	01.01.07 – 31.12.07				7.000	1,0727	75,09
Entgelt für Ablesung ⁽⁸⁾		01.01.07 – 31.12.07						4,00
Entgelt für Messleistungen ⁽⁹⁾		01.01.07 – 31.12.07		12	126,42			15,17
Summe								225,56
Gesetzliche Abgaben, Steuern & Beiträge								
Erdgasabgabe ⁽¹⁰⁾		01.01.07 – 31.12.07				15.000	0,5941	89,12
Gebrauchsabgabe ⁽¹¹⁾		01.01.07 – 31.12.07				15.000	0,0878	13,17
Summe								102,29
Gesamtpreis netto								735,39
Umsatzsteuer 20 %								147,08
Gesamtpreis brutto								882,47

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

Musterstadt am 15.01.2008

Erläuterungen zu Ihrer Jahresabrechnung

- (1) Zählerstand
 - K Selbstablesung durch den Kunden
 - N Ablesung durch den Netzbetreiber
 - G Verbrauchsermittlung durch den Netzbetreiber gemäß standardisierter Lastprofile. Ihr Netzbetreiber kann eine rechnerische Ermittlung vornehmen, wenn eine Ablesung durch den Netzbetreiber zu den vorangekündigten Ableseterminen nicht erfolgen konnte bzw. keine Selbstablesung durch den Kunden durchgeführt wurde.
Bei der nächsten Ablesung kann es zu einer Nachverrechnung / Gutschrift kommen!
- (2) Die Ermittlung des Verrechnungsbrennwertes (Umrechnung von einem m³ Gas in kWh) erfolgt gemäß der Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung (GSNT-VO).
- (3) Der Grundpreis für Energie ist ein Bestandteil Ihres Gastarifes, mit dem verbrauchsunabhängige Fixkosten der Energielieferung pauschaliert abgedeckt werden.
- (4) Der Arbeitspreis für Energie ist ein Bestandteil Ihres Gastarifes.
- (5) Das Entgelt für die Netznutzung (Systemnutzungsentgelt) ist in der Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung behördlich festgelegt.
- (6) Die Pauschale für Netzdienstleistung ist ein Teil des behördlich festgesetzten Netznutzungsentgeltes und deckt verbrauchsunabhängige Fixkosten – etwa Administration, Verrechnung, Störungsdienste sowie laufende Wartung und Instandhaltung des Netzes – ab.
- (7) Der Arbeitspreis für Netzdienstleistung ist ein Teil des behördlich festgesetzten Netznutzungsentgeltes und wird für die Zonen so festgelegt, dass je nach Jahresverbrauch alle darunter liegenden Zonen durchlaufen werden. Für die ersten [8.000] kWh kommt der Tarif in der Zone 1 zur Anwendung, für die folgenden [7.000] kWh der Tarif in der Zone 2 usw.
- (8) Das Entgelt für Ablesungen deckt für Ihren Netzbetreiber entstehenden Kosten der Zählerablesung ab. Die Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung legt Höchstpreise für das Entgelt für Ablesung mit max. EUR [8,-] bei monatlicher Ablesung bzw. max. EUR [4,-] bei jährlicher Ablesung durch Ihren Netzbetreiber fest. Bei Selbstablesung durch den Kunden darf kein Entgelt für Ablesung in Rechnung gestellt werden.
- (9) Das Entgelt für Messleistungen deckt die Kosten für Bereitstellung, den Betrieb und die Eichung der Messgeräte ab und ist für verschiedene Geräte am Zählpunkt aufzugliedern. Die Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung legt Höchstpreise für Messentgelte fest; hierbei werden z.B. Zählertypen G 4, G 6 usw. ihrer Größe nach unterschieden.
- (10) Die Erdgasabgabe wird durch das Erdgasabgabengesetz bestimmt und beträgt derzeit 6,60 Cent/Nm³.
- (11) Der Gebrauch von öffentlichem Grund und des darüber liegenden Luftraumes unterliegt in einigen Gemeinden einer Gebrauchsabgabe. Die rechtlichen Grundlagen für die Einhebung einer Gebrauchsabgabe sind in den jeweiligen Landesgesetzen geregelt.



Anhang

→ Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abbildung 1:	Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens 10
Abbildung 2:	Ergebnis der Verfahren 11
Abbildung 3:	Vergleich der Anzahl der Verfahren in den vier Jahren der Schlichtungstätigkeit 12
Abbildung 4:	Verfahren nach Themen in % 13
Abbildung 5:	Verfahren – von insgesamt 166 – nach Unternehmen in % 14
Abbildung 6:	Entwicklung der Anrufe bei der Konsumenten-Hotline 17
Abbildung 7:	Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen in % 17
Abbildung 8:	Der Tarifkalkulator: Eingabeaufforderung 19
Abbildung 9:	Rabatt-Filterung 20
Abbildung 10:	Quick-Check der E-Control 21
Abbildung 11:	Eckpunkte der österreichischen Stromkennzeichnung 23
Abbildung 12:	Vergleich der Stromkennzeichnung 24
Abbildung 13:	Die Konsumentenbroschüren der E-Control 25
Abbildung 14:	Ablauf des Lieferantenwechselprozesses 50