



Tätigkeitsbericht
Schlichtungsstelle 2007

→ Impressum

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

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

Konzept und Text: Energie-Control GmbH

Grafik und Layout: **[cdc]** nouri, kinzl, Viriotgasse 4, A-1090 Wien

Druck: Druckerei Stiepan Druck GmbH

© Energie-Control GmbH 2008

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.



Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH 8

Anrufung der Schlichtungsstelle	8
Ablauf des Verfahrens	8
Ergebnis der Verfahren	10
Verfahren bei der Schlichtungsstelle	11

Konsumentenservice der Schlichtungsstelle 16

Beantwortung schriftlicher und telefonischer Anfragen	16
Konsumenten-Hotline	16
Rechnungsprüfung	17
Tarifkalkulator	17
Effizienz-Checks	19
Stromkennzeichnung	21
Informationstätigkeit auf www.e-control.at	23
Konsumentenbroschüren	24
Beratungstage in den Bundesländern	24
Information auf Messen	24
Medienarbeit	24

Schlichtungstätigkeit 2006/2007 26

Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/ Wien Energie Stromnetz GmbH/Wien Energie Gasnetz GmbH	27
EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/EVN Netz GmbH	30
Steweg-Steg GmbH/Stromnetz-Steiermark GmbH	32
Energie Graz GmbH & Co KG/Stromnetz Graz GmbH & Co KG	34
Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG/ Energie AG Oberösterreich Netz GmbH	36
Linz Strom Vertrieb Nfg GmbH & Co KG/Linz Strom Netz GmbH	37
Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG	37
MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH	39
Kelag Kärntner Elektrizitäts-AG/Kelag Netz GmbH	40
Energie Klagenfurt GmbH	40
E-Werk Ebner GmbH	41
Verbund-Austrian Power Sales GmbH	41
Sonstige	42

Inhaltliche Schwerpunkte	44
Erfolg für die Kunden – neue Regelungen durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006	44
Neue gesetzliche Rahmenbedingungen – Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006	44
Anhang	49
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH	50
Fragen und Antworten zum Schlichtungsverfahren	54
§10a Energie-Regulierungsbehördengesetz – E-RBG	56
Checkliste für erhöhten Stromverbrauch	57
Checkliste für erhöhten Gasverbrauch	58
Fragen und Antworten zum Lieferantenwechsel	59
Fragen und Antworten zur Bezahlung der Energierechnung	60
Kosten, die beim Hausbau nicht vergessen werden dürfen	61
Haustürgeschäfte – so verhalten Sie sich richtig	62
Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom	63
Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas	68
Abbildungsverzeichnis	70

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 2007



Die Energie-Control GmbH (E-Control) wurde vom Gesetzgeber mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle betraut. Seit 1. Oktober 2002 können sich Endkunden, die mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Dienstleistung nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung nicht nachvollziehen können, an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden. Damit folgt die E-Control den „Empfehlungen der Europäischen Kommission vom 4. April 2001 über die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (2001/310/EG)“.

Die gesetzliche Grundlage für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist § 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG).¹ Auf Grundlage des Gesetzes wurden „Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der E-Control“ erlassen und auf der Internetseite der E-Control (www.e-control.at) veröffentlicht. Diese Richtlinien bilden die Spielregeln für den Ablauf eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle und sollen einen möglichst unbürokratischen Verfahrensablauf und rasche Entscheidungen gewährleisten.

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

Die Schlichtungsstelle fungiert zudem als unabhängige Servicestelle der Energiekonsumenten und bietet Hilfe und umfangreiches Informationsmaterial an, damit Konsumenten die Vorteile des freien Strom- und Gasmarktes bestens 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 drei 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, per 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. Oktober 2006 bis 30. September 2007 wurden insgesamt 134 Verfahren geführt. Damit kam es zu einer Reduktion der Verfahren gegenüber dem Vorjahr (166). Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass sehr viele Kundenanfragen und Beschwerden ohne Einleitung eines Verfahrens durch die Schlichtungsstelle behandelt werden konnten.

→ Ablauf des Verfahrens

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle prüfen den Streitschlichtungsantrag und die Beschwerde nach ihren Möglichkeiten. Die vorherige Kontaktaufnahme des Kunden mit seinem Unternehmen ist nicht Voraussetzung für das Tätigwerden der Schlichtungsstelle, wird jedoch insbesondere

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

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.

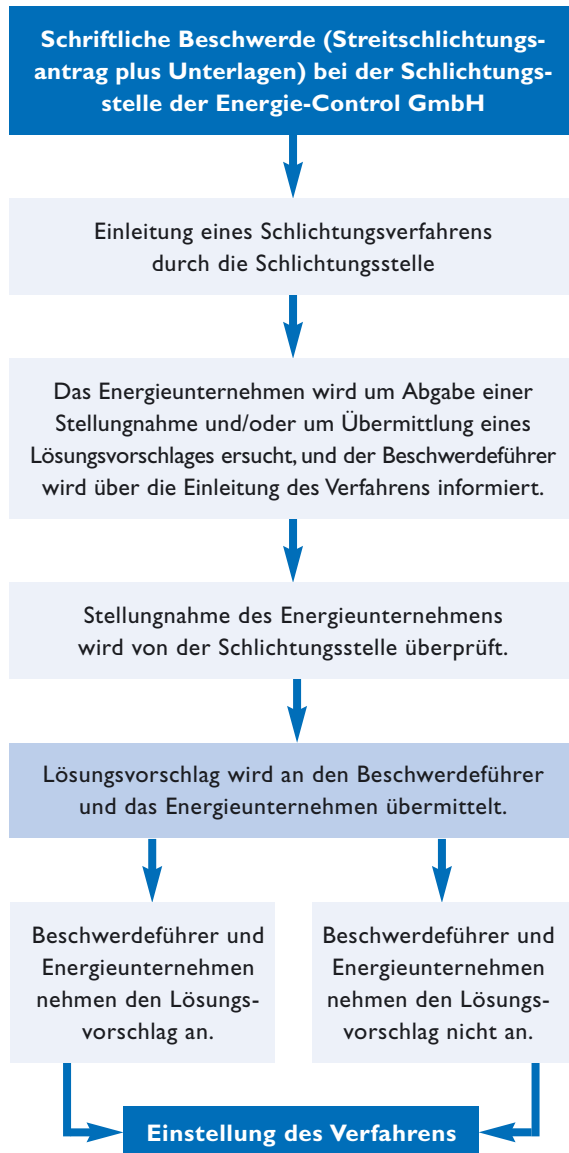
Im Rahmen des Verfahrens wird festgestellt, ob die Beschwerde zu Recht erfolgt ist. Im Unterschied zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann sie ein Urteil fällen oder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

→ Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Abbildung 1



Quelle: E-Control

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.

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

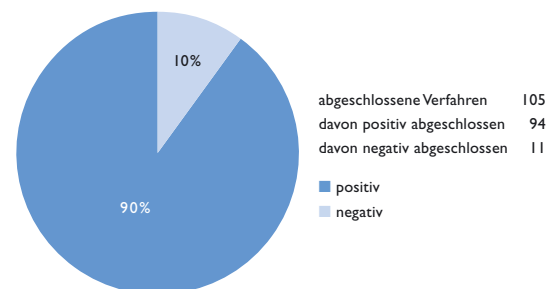
Von den 134 im Berichtszeitraum geführten Verfahren konnten bis 30. September 2007 bereits 105 eingestellt werden. Von den 105 Verfahren konnten 94, das sind 90 Prozent, positiv abgeschlossen werden. Das bedeutet, dass mögliche Irrtümer aufgeklärt, Ursachen berechtigter Beschwerden beseitigt und Lösungen angenommen wurden.

Im Rahmen der Streitschlichtung ist die E-Control auf das Entgegenkommen der Unternehmen angewiesen. Während die Behörde in ihrer sonstigen Überwachungs- und Aufsichtsfunktion Entscheidungen treffen und den Unternehmen gesetzmäßiges Verhalten vorschreiben kann, ist sie in ihrer Schlichtungstätigkeit Vermittler und kann Lösungen nur vorschlagen, nicht jedoch durchsetzen.

Ob Verfahren für die Kunden zufriedenstellend beendet werden, hängt somit in hohem Ausmaß vom Entgegenkommen der Unternehmen ab. Daher ist es der Schlichtungsstelle ein wichtiges Anliegen, den Unternehmen die Vorteile eines konsumentenfreundlichen Beschwerdemanagements näher zu bringen. In zahlreichen Gesprächen mit Ansprechpartnern der Unternehmen, Interessenvertretungen und Behörden bemühen

→ Ergebnis der Verfahren

Abbildung 2



Quelle: E-Control

sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle um ein konstruktives, lösungsorientiertes Gesprächsklima. Hier ist zu erkennen, dass sich die Unternehmen dieser Thematik im zunehmenden Maße annehmen und ihr Beschwerdemanagement verbessern.

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

Bei den Verfahren, die nicht zufriedenstellend beendet werden konnten, handelt es sich um Ergebnisse, die bei mehr Entgegenkommen der Unternehmen aus Sicht der Kunden und der Schlichtungsstelle positiver hätten sein können. Ergebnisse, die aus der Sicht des betroffenen Konsumenten zwar nicht erfreulich waren, da zum Beispiel im Verfahren keine Ursache für

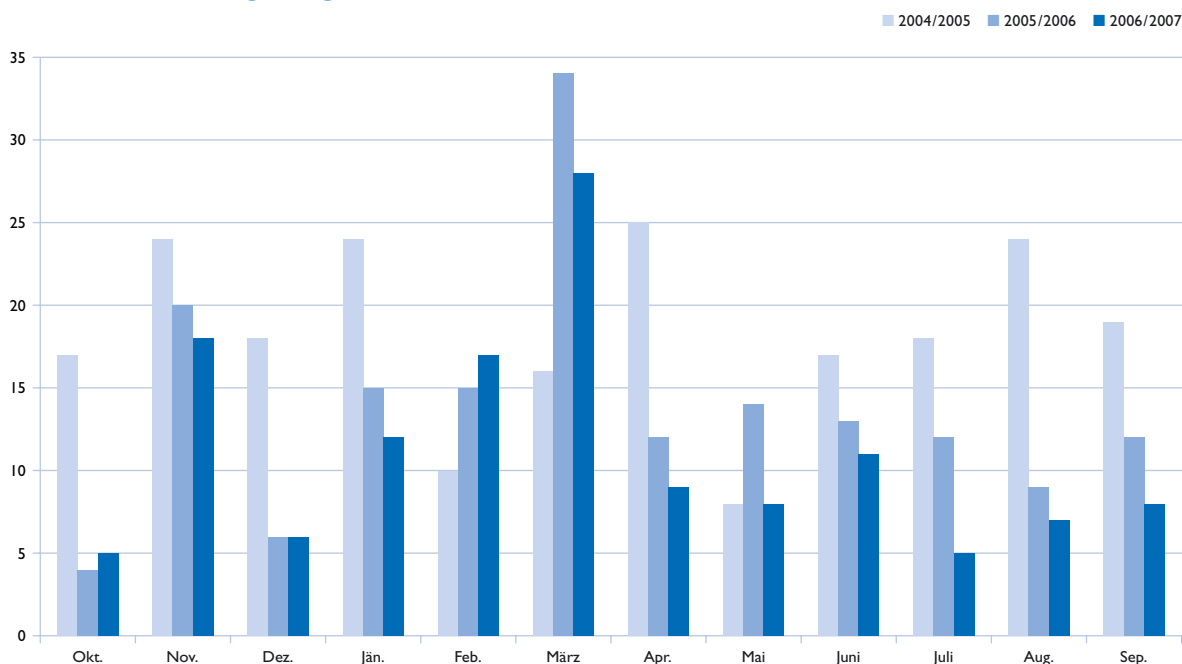
eine Verbrauchssteigerung gefunden wurde, die aber korrekt und rechtmäßig waren und auch ausführlich erklärt wurden, fallen unter positiv beendete Verfahren.

→ Verfahren bei der Schlichtungsstelle

Seit Bestehen der Schlichtungsstelle wurden insgesamt 800 Verfahren geführt. Im fünften Jahr der Schlichtungsstelle wurden 134 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.

→ Vergleich der Anzahl der Verfahren in den letzten drei Jahren der Schlichtungstätigkeit

Abbildung 3



Quelle: E-Control

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 Aufschiebs der Fälligkeit verbunden ist.

Die Themen der Streitschlichtungsverfahren und die Gründe der Beschwerden sind im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen gleich geblieben. Auch im abgelaufenen Berichtszeitraum betrafen die meisten Beschwerden unerklärliche Verbrauchssteigerungen und nicht nachvollziehbare Energierechnungen. Leicht gestiegen ist die Anzahl an Beschwerden über Anschlusskosten bei Neubau bzw. Erweiterung einer Anlage,

Beschwerden im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel und Beschwerden über Tarifänderungen. Abbildung 4 zeigt die häufigsten Themen der Schlichtungsverfahren.

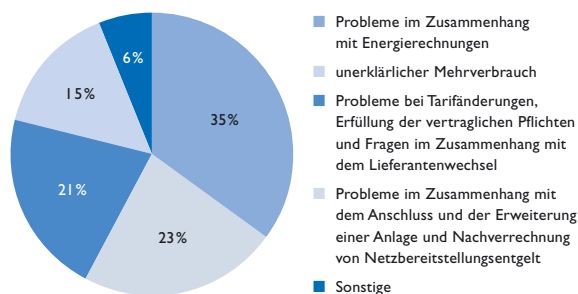
Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind zur gesellschaftsrechtlichen und organisatorischen Entflechtung in Netzbetrieb und Wettbewerbsaktivitäten verpflichtet. Diese Maßnahme war bis 1. Jänner 2006 umzusetzen.

Konsequenterweise müsste diese Trennung bei der Zuordnung der Verfahren zu den einzelnen Unternehmen berücksichtigt werden. Verfahren, die den Netzbetrieb betreffen, sollten den Netzbetreiber, Verfahren, die die Belieferung mit elektrischer Energie zum Inhalt haben, den Lieferanten betreffend geführt werden. Die meisten der Verfahren beinhalten Fragen im Zusammenhang mit Rechnungen. Rechnungen über Netz und Energie werden jedoch vermehrt vom Lieferanten ausgestellt. Dies gilt sowohl für den Fall, dass der Lieferant gewechselt wurde, als auch, wenn kein Wechsel durchgeführt, sondern das Unternehmen organisatorisch getrennt wurde.

Obwohl die Ursache für die Beschwerde oft im Bereich des für die Verbrauchsermittlung zuständigen Netzbetreibers gelegen ist, werden die Verfahren unter Einbeziehung des Lieferanten geführt, da der Lieferant zumeist die Gesamtrechnung erstellt hat.

→ Verfahren nach Themen

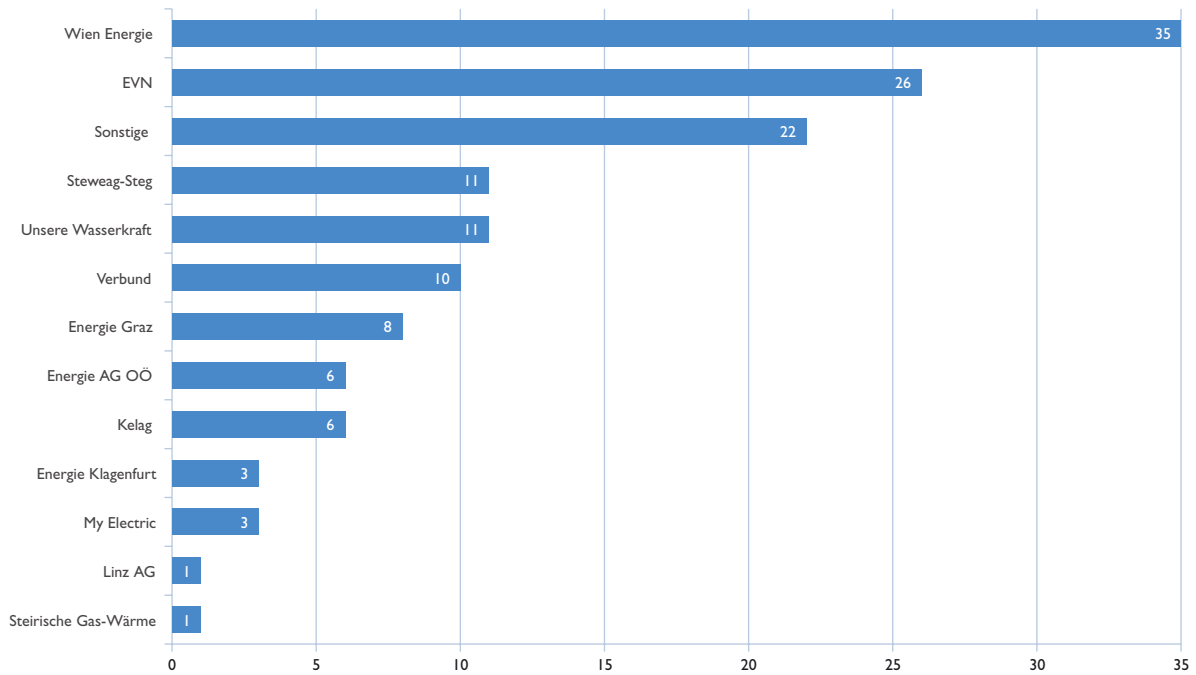
Abbildung 4



Quelle: E-Control

→ Anzahl Verfahren pro Unternehmen

Abbildung 5



Quelle: E-Control

35 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.

Da manche Verfahren in Bezug auf mehr als ein Unternehmen eingeleitet wurden, ist die Gesamtanzahl der Verfahren nach Unternehmen höher als die Gesamtanzahl der eingeleiteten Verfahren.



Konsumentenservice der Schlichtungsstelle 2007



→ 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 500 Briefe und 1500 E-Mails beantwortet.

Viele Beschwerden konnten geklärt werden, ohne dass ein Streitschlichtungsverfahren eingeleitet werden musste. Oftmals konnten Meinungsverschiedenheiten im Vorfeld beigelegt werden.

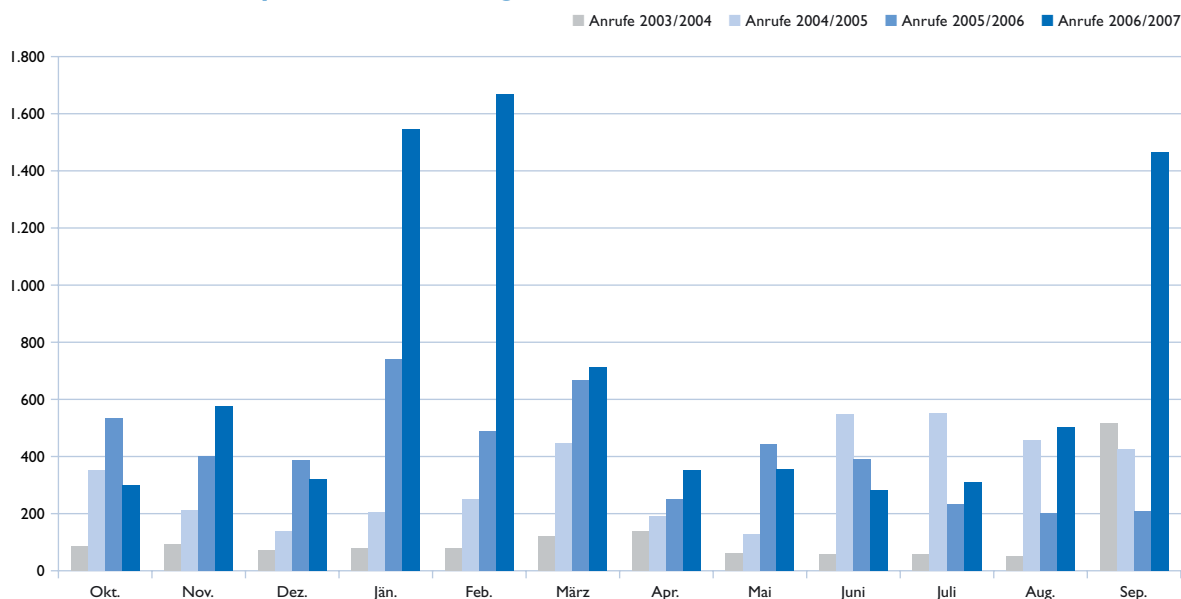
Die Themen der Anrufe sind breit gestreut und reichen von allgemeinen Anfragen zu rechtlichen Grundlagen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) bis zu Fragen über Preise, Netztarife oder den Energieverbrauch von Haushaltsgeräten. Unter den Anfragenden finden sich nicht nur Endverbraucher, sondern auch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

→ Konsumenten-Hotline

Zur allgemeinen Konsumenteninformation hat die E-Control eine Hotline mit der Telefonnummer 0 810 10 25 54 (zum Tarif von 0,044 Euro pro Minute) eingerichtet. Im Durchschnitt wenden sich monatlich rund 700 Konsumenten an die Hotline. Die Fragen, die die Mitarbeiter an der

→ Hotline-Anrufe pro Monat im Vergleich

Abbildung 6



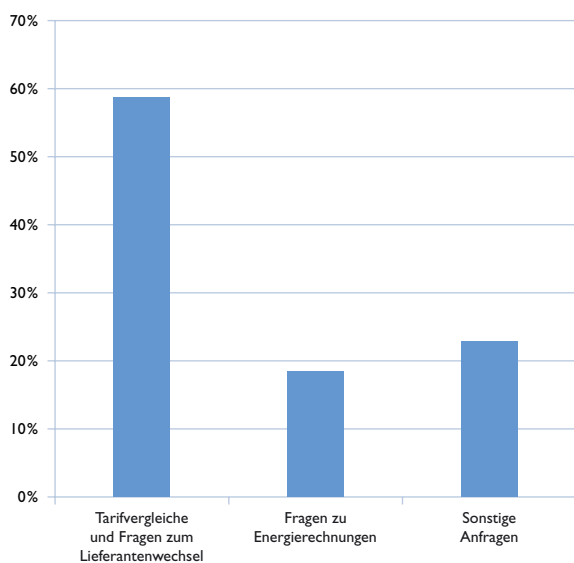
Quelle: E-Control

Hotline beantworten, betreffen in erster Linie allgemeine Informationen zum liberalisierten Energiemarkt wie Lieferantenwechsel, Preisvergleiche, die Möglichkeiten des Bezugs von Energie aus erneuerbaren Energieträgern und Auskünfte über einzelne Anbieter.

Auch im Jahr 2007 konnte bei der Konsumenten-Hotline ein Anstieg der Anrufe im Vergleich zum Vorjahr von rund 70 Prozent verzeichnet werden. Ausschlaggebend für diese außerordentlich hohe Steigerungsrate waren vor allem zwei im Februar und im Herbst in Kooperation mit Ö3 durchgeführte SMS-Aktionen, bei denen sich interessierte Konsumenten durch Mitteilung ihrer Postleitzahl und ihres Jahresverbrauchs via SMS über den günstigsten Anbieter informieren konnten.

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 und sonstigen Anfragen.

→ Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen Abbildung 7



Quelle: E-Control

→ Rechnungsprüfung

Kunden, die ihre Rechnungen nicht nachvollziehen können, haben die Möglichkeit, sie von der Schlichtungsstelle überprüfen zu lassen. Im Berichtszeitraum wurde dieser Service von mehr als 250 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 Energie-Jahresverbrauchs den Vergleich aller Strom- und Erdgaslieferanten. Der Tarifkalkulator wurde im Dezember 2007 überarbeitet und die neue Maske online geschaltet. Neben einer neuen Oberfläche und der Anpassung an den Effizienzkalkulator (Quick-Check) ist die Zielsetzung des Re-Designs, vor allem die Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen. So wurden einige Abfrageseiten zusammengefasst und umstrukturiert. Verbessert wurde zudem die Druckfunktion aus der HTML-Seite heraus. Weiters können in der Übersichtsdarstellung die Kontaktdaten der Lieferanten direkt angezeigt werden, was auch beim Ausdruck entsprechend berücksichtigt wird.

Abgebildet werden in einem ersten Schritt alle Anbieter, gereiht nach dem Gesamtpreis. Der User hat in der Übersichtsdarstellung aber auch die Möglichkeit, zwischen den Anzeigedarstellungen „Gesamtpreis ohne Rabatte“, „Gesamtpreis mit wiederkehrenden Rabatten“ und

→ Eingabeaufforderung

Abbildung 8

Quelle: Tarifkalkulator, E-Control

„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 und Steuern und Abgaben dargestellt.

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 kombiniert 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 (z. B. Laufzeit, Zahlungsform und Zahlungsintervalle), die Zusammensetzung der Primärenergieträger (Labeling) und Informationen über den Lieferanten (z. B. Kontaktdaten, Infobroschüren) im Tarifkalkulator.

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

An Spitzentagen werden rund 18.000 Tarifkalkulator-Abfragen (rund 3.000 mehr als im Vorjahr) durchgeführt. Davon entfällt ein Großteil auf Abfragen für Strom (rund 81,5%). Im Strombereich wurden rund 91,6% der Berechnungen für Haushaltstarife, rund 6,5% für Gewerbetarife und rund 1,9% für Landwirtschaftstarife durchgeführt. Im Gasbereich lag der Anteil der Berechnungen für Haushaltskundentarife bei rund 93%, für Gewerbekundentarife bei knapp 7%. Abfragen für Landwirtschaftstarife wurden nur in geringer Zahl durchgeführt.

Insgesamt wurden im Zeitraum 1. Oktober 2006 bis 30. September 2007 mehr als 1.000.000 Abfragen im Tarifkalkulator durchgeführt. Dies ist ein weiterer Anstieg der Abfragen im Vergleich zur Vorperiode um rund 33,3% (rund 750.000 Abfragen).

Neben den direkten Abfragen bietet der Tarifkalkulator auch eine automatische Benachrichtigung durch die WatchDog-Funktion. Über diese Funktion werden die User zwischen dem 7. und 10. eines jeden Monats über Änderungen hinsichtlich der durch den User festgelegten Tarife informiert. Derzeit sind mehr als 16.000 WatchDog-User registriert (eine nahezu 100%ige Steigerung gegenüber dem Vorjahr).

Filterung der Rabatte in der Übersichtsansicht

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 Übersichtsansicht 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

Abbildung 9



Quelle: Tarifkalkulator, E-Control

SMS-Abfrage

Wie bereits im Vorjahr bot die E-Control in Kooperation mit Ö3 auch im Jahr 2007 wieder den Strom- und Gashaushaltskunden die Möglichkeit an, per SMS-Abfrage – über den Tarifkalkulator – den günstigsten Strom- und Gasanbieter zu ermitteln. Zu zwei Terminen von jeweils einer Woche im Februar und im September konnten sich so die Energiekonsumenten schnell und einfach über ihre Möglichkeit zum Einsparen im Energiebereich informieren. Um ein Ergebnis zu erhalten, waren drei Schritte erforderlich:

1. Der Haushaltskunde sendet ein SMS mit dem Schlüsselwort „Strom“ bzw. „Gas“ an 0800 600 600.
2. Im zweiten Schritt erfolgt die Eingabe der Postleitzahl und schließlich
3. die Übermittlung des Jahresverbrauchs in Kilowattstunden (kWh).

Das Antwort-SMS informierte über den günstigsten Anbieter im jeweiligen Wohnort unter Angabe der Kosten auf Basis der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preise.

→ Effizienz-Checks

Um dem Konsumenten vertrauenswürdige und leicht zugängliche Informationen im Bereich Energiesparen zur Verfügung zu stellen, haben die Österreichische Energieagentur und die E-Control zwei internetbasierte Energieeffizienzkalkulatoren – den Quick-Check (im Jahr 2006) und den Profi-Check – entwickelt. Mit diesen können Konsumenten ihr Stromeinsparpotenzial berechnen.

Durch die Verknüpfung mit dem Tarifkalkulator 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) sowie

→ Energie-Effizienzrechner „Quick-Check“

Abbildung 10



Quelle: E-Control

20

→ Energie-Effizienzrechner „Profi-Check“

Abbildung 11



Quelle: E-Control

2. durch den Wechsel zu einem günstigeren Energielieferanten.

Beim Quick-Check werden Anzahl und Art verschiedener elektrischer Geräte des Haushalts angegeben (z. B. ein Plasma-Fernsehgerät, zwei Standcomputer etc.), während der Profi-Check weiter ins Detail geht und auch konkrete Angaben zum individuellen Nutzungsverhalten erfragt.

Beide Effizienz-Checks stellen dem Kunden folgende Informationen zur Verfügung:

- **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 Standby, aber auch zu allen Einsatzbereichen wie zum Beispiel Beleuchtung) zeigen einfache Möglichkeiten, wie man durch effizientes Verhalten Energie sparen kann.

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

→ Stromkennzeichnung

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

Im Jahr 2003 wurden mit 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 EIWOG-Novelle BGBl I Nr. 106/2006 in Österreich konkretisiert. Die wichtigsten Eckpunkte der gesetzlichen Vorgaben sind in der Abbildung 12 zusammengefasst.

Aufgrund dieser Änderung in der Gesetzeslage wurde auch die von der E-Control veröffentlichte Stromkennzeichnungsrichtlinie angepasst. Gleichzeitig wurden auch Erfahrungen aus der bisherigen Praxis aufgenommen, wie zum Beispiel

→ Eckpunkte der österreichischen Stromkennzeichnung

Abbildung 12

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 Darstellung des Produktmix: Da die Darstellung von Produktmischen verwirrend ist und zu Unklarheiten führt, empfiehlt die E-Control, von Produktmischen Abstand zu nehmen und nur den – gesetzlich vorgegebenen – Versorgermix auf den Rechnungen und dem Werbematerial darzustellen.

Die E-Control, die seit 1. Juli 2004 mit der Aufsicht über die Stromkennzeichnung betraut ist, hat seit 2005 jährlich umfassende Überprüfungen der Lieferanten eingeleitet.² Dabei wurde neben der inhaltlichen Richtigkeit auch die Darstellung der Stromkennzeichnung auf den Jahresrechnungen evaluiert. Der aktuellen Überprüfung, die im

April 2007 eingeleitet wurde, sind bis Dezember 2007 von den 133 befragten Unternehmen 121 nachgekommen.

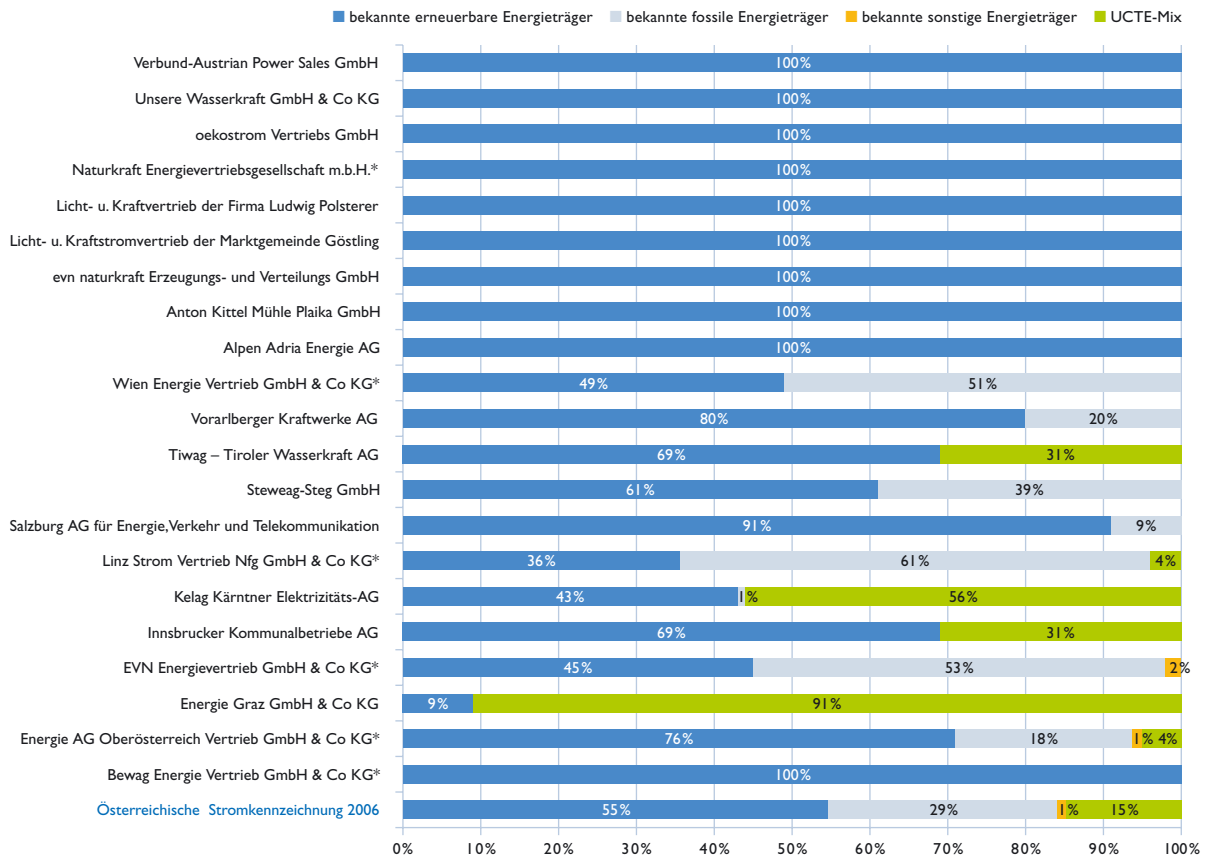
Die Ergebnisse für das Jahr 2006 sind in der Abbildung 13 im Überblick dargestellt. Die Darstellung umfasst alle Landesversorger und großen Stadtwerke sowie alle Lieferanten, die zu 100 Prozent erneuerbare Energie anbieten.

Zum Vergleich wurde auf Basis der eingelangten Daten auch eine Stromkennzeichnung für Österreich berechnet. Diese Berechnung stellt jedoch nur einen Näherungswert dar, da aufgrund der Wahlmöglichkeit des Lieferanten zwischen

² Im Rahmen der Aufsichtsfunktion hat die E-Control auch Berichte zur Stromkennzeichnung veröffentlicht. Diese stehen unter www.e-control.at zur Verfügung.

→ Vergleich der Stromkennzeichnung

Abbildung 13



* Vom Kalenderjahr abweichendes Wirtschaftsjahr

Quelle: E-Control

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 des Versorgermixes unter Angabe des Bezugszeitraums und der entsprechenden gesetzlichen Regelungen.

→ 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 nahezubringen.

→ Die Konsumentenbroschüren der E-Control

Abbildung 14



Quelle: E-Control

Die Broschüren wurden bei den Messen und an den Beratungstagen an die Konsumenten verteilt. Weiters werden sie auf Anfrage kostenlos übermittelt.

→ 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 im Jahr 2007 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
2006/2007 2007



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

Auch im Berichtszeitraum I. Oktober 2006 bis 30. September 2007 konnten wieder viele Anfragen von Kunden sowohl im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens als auch auf kurzem Wege geklärt werden. Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum kam es zu einem leichten Rückgang bei den durchgeführten Verfahren, dafür zu einer starken Zunahme bei den sonstigen Anfragen. Der Grund dafür liegt darin, dass viele Anfragen aufgrund von Ähnlichkeiten bzw. Erfahrungen aus früheren Verfahren entweder direkt oder auf kurze Nachfrage bei den Unternehmen geklärt werden konnten. Dieser verkürzte Prozess zur Klärung der Anfrage funktioniert unter anderem deshalb so gut, weil die Unternehmen auch bei einer übermittelten Anfrage per E-Mail bereit sind, bis zur Klärung der Anfrage die Fälligkeit der Forderung aufzuschieben. Aus diesem Grund muss daher bei manchen Beschwerden nicht unbedingt ein formelles Schlichtungsverfahren eingeleitet werden. Eine Schlechterstellung für Kunden ergibt sich durch diese Vorgehensweise jedenfalls nicht.

Das Ergebnis von Verfahren oder allgemeinen Anfragen kann ganz unterschiedlich sein und reicht von der Bestätigung der Vorgehensweise des Unternehmens bis zur Neuausstellung von

Rechnungen oder der Ausstellung von Gutschriften, falls es sich um ein Fehlverhalten des Unternehmens gehandelt hat. Viele Unternehmen sind dabei bemüht, sowohl bei einer allgemeinen Anfrage als auch bei einem Schlichtungsverfahren, möglichst schnell eine Lösung zu erreichen.

Um die Zusammenarbeit zwischen den Unternehmen und der Schlichtungsstelle weiter zu verbessern und die gegenseitige Vorgehensweise in bestimmten Fällen besser darlegen zu können, fanden auch im Berichtszeitraum wieder Gespräche mit einigen Unternehmen statt. Diese Gespräche haben nach Ansicht der Schlichtungsstelle nicht nur ein persönliches Kennenlernen ermöglicht, sondern auch zum besseren Verständnis der jeweiligen Standpunkte bzw. der Vorgehensweise beigetragen. Aufgrund der positiven Erfahrungen soll dieser Austausch auch in Zukunft fortgesetzt und wenn möglich noch ausgebaut werden.

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

Auch im Berichtszeitraum waren die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle wieder bemüht, innerhalb von sechs Wochen die eingeleiteten Verfahren positiv abzuschließen. Bei komplizierten Sachverhalten, die man teilweise in einer mündlichen Verhandlung zu klären versuchte, sowie bei

nochmaliger Nachfrage bei den Unternehmen im Sinne der Kunden, wurde die Frist manchmal überschritten. Auf jene Fälle, in denen aus anderen Gründen ein Abschluss der Verfahren nicht innerhalb von sechs Wochen möglich war, wird bei den Darstellungen zu den einzelnen Unternehmen noch Bezug genommen.

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

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

Bedingt durch die sehr gute Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Wien Energie sowie durch den Umstand, dass aus diesem Grund sehr viele Beschwerden bzw. Anfragen auf direktem Weg gelöst werden konnten, hat sich im Berichtszeitraum die Anzahl der durchgeführten Verfahren doch recht deutlich verringert. Wurden im letzten Berichtszeitraum insgesamt 53 Verfahren durchgeführt, so waren es im Zeitraum 1. Oktober 2006 bis 30. September 2007 nur 35 Verfahren, die sich mit Beschwerden gegen den Energielieferanten und Gasversorger Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG sowie den Stromnetzbetreiber Wien Energie Stromnetz GmbH und den Gasnetzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH auseinandersetzten.

Von den durchgeführten Verfahren betrafen in diesem Berichtszeitraum insgesamt 27 Verfahren Einwände gegen Stromrechnungen und 8 Verfahren Einwände gegen Gasrechnungen. Wie bereits in den letzten Jahren betrafen auch wieder einige Anfragen die ermittelten Verbrauchswerte zum Wechselstichtag, die nicht mit den tatsächlichen Zählerständen übereingestimmt haben. Hier konnte den Kunden nur mitgeteilt werden, dass die rechnerische Verbrauchsermittlung eine

marktregelkonforme Methode darstellt, um den Zählerstand zum Wechselstichtag zu ermitteln. Falls man als Kunde allerdings den Zählerstand zum Wechselstichtag bekannt gibt, ist dieser Wert für die Erstellung der Endabrechnung entsprechend heranzuziehen. Selbst wenn durch eine rechnerische Verbrauchsermittlung zu viel in Rechnung gestellt worden ist, konnte den Kunden zumindest mitgeteilt werden, dass es sich um keine Doppelverrechnung handelte, sondern lediglich um eine Vorauszahlung, weil beim neuen Lieferanten die Abrechnung ja erst beim rechnerisch ermittelten Wert beginnt.

Die Themen der anderen Verfahren, die Stromrechnungen oder Stromanschlüsse betrafen, waren sehr vielfältig: So gab es ein größeres Verfahren, in dem ein Lieferant von der Wien Energie Stromnetz GmbH aushaftende Netzentgelte zurückverlangte, die der Lieferant nicht von seinen Kunden erhalten, aber bereits an die Wien Energie Stromnetz GmbH abgeführt hatte. In diesem Verfahren, in dem auch die Wien Energie Gasnetz GmbH sowie die EVN Netz GmbH beteiligt waren, wurde aufgrund der Mehrzahl der Parteien und des umfangreichen Sachverhalts eine mündliche Verhandlung durchgeführt. Eine Lösung für die Vergangenheit konnte leider nicht erreicht werden, aber es wurde darüber Einigkeit erzielt, dass für die Weiterverrechnung der Netzentgelte und den Fall, dass der Lieferant die an den Netzbetreiber vorausbezahlten Kosten vom Kunden nicht erhält, eine gemeinsame Lösung im Rahmen der Marktregeln gefunden wird.

In einem anderen Fall wollte ein Kunde, dass die Wien Energie Stromnetz GmbH nicht mehr benötigte Strombezugsrechte „zurückkauft“. Da der Kunde die zusätzliche Leistung in den Jahren 1991 und 1992 benötigt und auch bezahlt hat, musste ihm im Rahmen des Verfahrens mitgeteilt werden, dass die erworbenen und nicht mehr benötigten Strombezugsrechte nicht rückzahlbar sind. Die erworbene Leistung bleibt allerdings auf der Anlage bestehen und kann, da man auch entsprechend der erworbenen Leistung

das Netz in Anspruch nehmen kann, bei einer Veräußerung des Grundstückes als Wertsteigerung berücksichtigt werden. Andere Verfahren wie zum Beispiel die Einstufung eines Haushaltes mit Gewerbetarif oder die Vorschreibung einer Forderung aus dem Jahr 2001 konnten relativ rasch im Sinne des Kunden gelöst werden. Wurde in einem Fall dem Kunden angeboten, die Abrechnungen entsprechend zu korrigieren, so wurde im anderen Fall auf die weitere Betreuung der Forderung verzichtet. Die offene Forderung bestand nach Ansicht der Wien Energie zwar zu Recht, allerdings wurde der Einwand der Schlichtungsstelle die Verjährung betreffend zur Kenntnis genommen und daraufhin die Forderung vom Kreditschutzverband zurückgezogen.

Einige Verfahren betrafen Abrechnungen, die laut Aussage der Kunden einen Zeitraum umfassten, in dem sie gar nicht mehr an der Anlage gemeldet waren und somit auch keinen Strom bezogen hatten. Wie sich bei diesen Verfahren jeweils herausstellte, erfolgte von den Kunden keine ordnungsgemäße Abmeldung, weshalb sie für die Wien Energie bis zu einer neuen Anmeldung durch die Genossenschaften oder die Nachmieter weiterhin die Vertragspartner blieben. Den Kunden konnte nur mitgeteilt werden, dass sie der Wien Energie die Beendigung des Vertragsverhältnisses mitteilen müssen, damit eine Endabrechnung erstellt werden kann. Solange dies nicht der Fall ist, werden die Teilbeträge sowie die Abrechnungen weiterhin dem Kunden vorgeschrieben. Lediglich in einem dieser Fälle gab es für den Kunden auch eine positive Lösung, da diesem Kunden eine Gutschrift ausgestellt wurde, die ursprünglich versehentlich dem Vormieter ausbezahlt worden war. Als Tipp empfiehlt die Schlichtungsstelle den Kunden immer, zusammen mit dem neuen Mieter oder einem Vertreter der Genossenschaft die Zählerstände abzulesen, mit der Unterschrift zu bestätigen und dann dem Energieunternehmen schriftlich mitzuteilen.

In einem anderen Fall wunderte sich der Kunde über die hohen Verbrauchswerte der letzten Jahre und die zeitgleich sehr geringen Stromkosten seiner Nachbarn. Wie sich im Rahmen des Verfahrens herausstellte, waren die Zählerplätze falsch beschriftet, wodurch dem Kunden der Verbrauch seiner Nachbarn in Rechnung gestellt worden ist und umgekehrt. Dem Kunden wurden dann im Rahmen des Verfahrens neue Rechnungen mit seinem tatsächlichen Verbrauch sowie einer entsprechenden Gutschrift übermittelt. Weniger erfolgreich war dagegen ein Verfahren einer Kundin, die sich die offene Nachforderung nicht erklären konnte. Wie die Wien Energie im Verfahren dargelegt hat, bestand bei der Kundin seit dem Jahr 2003 eine offene Forderung. Einzahlungen der Kundin wurden zuerst immer auf die alte Forderung angerechnet, wodurch dann für die laufende Abrechnung ein geringerer Teilzahlungsbetrag übrig blieb, als die Kundin einbezahlt hatte. Es konnte der Kundin im Rahmen des Verfahrens zumindest eine Erklärung für die offene Forderung mitgeteilt werden, allerdings auch der Umstand, dass die offene Forderung der Wien Energie zu Recht bestand.

Wenn sich im Zuge des Verfahrens herausstellte, dass die falsche Abrechnung auf einen Fehler der Wien Energie zurückging, kam man den Kunden großzügig entgegen. So wandte sich eine Kundin aufgrund einer Nachverrechnung für drei Jahre an die Schlichtungsstelle, weil sie keine Erklärung für den hohen Verbrauch finden konnte. Wie sich schließlich herausstellte, wurde zwar der Zähler von der Wien Energie jährlich abgelesen, allerdings dann falsch in das Abrechnungssystem eingegeben. Der Kundin wurde daher ursprünglich nur ein Zehntel des tatsächlichen Verbrauchs in Rechnung gestellt. Die nunmehrige Nachverrechnung erfolgte somit zu Recht; da es sich aber um eine relative hohe Summe handelte, kam man der Kundin mit einer sehr großzügigen Ratenvereinbarung entgegen.

Zwei weitere Anfragen standen im Zusammenhang mit den Kosten des Netzzutrittsentgeltes sowie der Netzebenenzuordnung eines Firmenanschlusses. Stellte sich im ersten Verfahren heraus, dass das ursprüngliche Angebot fehlerhaft war und die tatsächlichen Kosten nach Abschluss des Verfahrens um ca. € 13.800 niedriger waren, so konnte im zweiten Verfahren leider keine Lösung gefunden werden. Betreffend die Einstufung zur Netzebene 6 und die definierten Eigentumsgrößen vertritt die Wien Energie einen anderen Standpunkt für den Zeitraum vor dem 1. Jänner 2006. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle wäre der Firmenanschluss bereits bei Herstellung auf Netzebene 6 abzurechnen gewesen und nicht erst ab 1. Jänner 2006. Zur endgültigen Klärung dieser Frage wurde dem Kunden schließlich empfohlen, sich an die Energie-Control Kommission zu wenden und den Antrag auf bescheidmäßige Erledigung zu stellen.

→ Beispiel: Ungerechtfertigte Stromabschaltung?

Frau L. wandte sich aufgrund einer erfolgten Strom- und Gasabschaltung betreffend eine Altforderung aus dem Jahr 2005 an die Schlichtungsstelle und ersuchte um Erklärung, ob die Wien Energie dazu berechtigt sei. Nicht nachvollziehbar war dies für Frau L. deshalb, weil trotz laufender Teilbetragszahlungen von ihr unbemerkt noch eine Altforderung bestand und die Wien Energie aus diesem Grund die Stromzufuhr eingestellt hatte. Ihrer Meinung nach hätte es genügt, die alte Forderung in einer Teilbetragszahlung anzuführen. Die Wien Energie wurde um Auskunft ersucht, aus welchem Grund die Anlage von Frau L. vom Netz genommen wurde und ob eine entsprechende vorherige Ankündigung stattgefunden hatte.

Wie die Wien Energie im Verfahren mitteilte, bestand bei der Abrechnung für 2004/2005 eine offene Forderung in Höhe von € 418,32. In der Folge wurden zwar von Frau L. Teilbeträge einbezahlt, aber nicht

in ausreichender Höhe, um die offene Forderung aus der Jahresabrechnung begleichen zu können. Es ergab sich bei der nächsten Abrechnung zwar ein Guthaben, allerdings bestand noch immer eine offene Restforderung, die mit dem Guthaben nicht ausgeglichen werden konnte. Laut Wien Energie wurden die offenen Forderungen nur teilweise und sporadisch beglichen. Aus diesem Grund wurde Frau L. laut Wien Energie auch mehrmals gemahnt und auf die entsprechenden Konsequenzen hingewiesen. Die Abschaltung selber wurde aufgrund der Umstellung des Abrechnungssystems und der damit verbundenen Aussetzung des Mahnsystems erst relativ spät nach Entstehen der Abrechnungsforderung durchgeführt, erfolgte allerdings aufgrund der vorliegenden Unterlagen nach Ansicht der Schlichtungsstelle zu Recht.

→ Tipp:

Wenn Sie von einem Unternehmen eine Mahnung mit einem allfälligen Termin für die Einstellung der Energielieferung erhalten, setzen Sie sich bitte umgehend mit dem Energieunternehmen in Verbindung. Sollten Sie keine Klärung erreichen, empfehlen wir Ihnen, sich an die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zu wenden. Durch Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wird die strittige Forderung bis zur Einstellung des Verfahrens aufgeschoben und somit auch eine Strom- oder Gasabschaltung verhindert.

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

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

Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum ist es diesmal bei der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG sowie der EVN Netz GmbH zu einer leichten Steigerung bei der Anzahl der durchgeführten Verfahren gekommen. Waren es im vorherigen Berichtszeitraum 20 Schlichtungsverfahren, so wurden im Zeitraum 1. Oktober 2006 bis 30. September 2007 insgesamt 26 Verfahren durchgeführt. Der Großteil dieser Verfahren betraf bei der EVN, ebenso wie bei den meisten anderen Unternehmen, Beschwerden bzw. Anfragen in Bezug auf die Stromrechnung. Zusätzlich zu den Verfahren wurden auch noch zahlreiche Anfragen auf kurzem Wege, das heißt entweder nach telefonischer oder Rückfrage per E-Mail bei der EVN, geklärt. Teilweise wurde bei diesen Anfragen aber auch direkt von Seiten der EVN mit dem Kunden Kontakt aufgenommen und die Anfrage geklärt.

Auch in diesem Berichtszeitraum hat sich wieder ein Kunde an die Schlichtungsstelle gewandt, weil ihm bei der Endabrechnung keine FreiTage gewährt wurden. Diesbezüglich gab es bereits gleichlautende Anfragen von anderen Kunden und auch durchgeführte Schlichtungsverfahren. Die Schlichtungsstelle hat auch in diesem Fall mit der EVN Kontakt aufgenommen und um Erklärung ersucht, weshalb die FreiTage bei einer End- bzw. Schlussabrechnung nicht gewährt werden. Inhaltlich ist die EVN auch heuer nicht von ihrer Ansicht abgegangen, wonach die FreiTage nur für ganz bestimmte Leistungen gewährt werden, die auch in der erstmaligen Information an den Kunden bzw. in der entsprechenden Broschüre angeführt sind. Aus Sicht der Schlichtungsstelle geht dies aus den Unterlagen nicht so eindeutig hervor und es ist deshalb nicht einzu- sehen, weshalb die FreiTage nur bei einer Jahres-

nicht aber bei einer Endabrechnung gewährt werden. Da im Schlichtungsverfahren allerdings nur eine Vermittlung möglich ist, konnte hier keine für die Kunden zufriedenstellende Lösung erreicht werden.

Ein größeres Verfahren bei der EVN Netz GmbH stand im Zusammenhang mit der Rückforderung von Netzentgelt von Seiten eines Lieferanten. Wie bereits oben bei der Zusammenfassung der Wien Energie ausgeführt wurde, konnte in diesem Verfahren keine Lösung für die Vergangenheit gefunden werden. Übereinstimmung wurde lediglich dahingehend getroffen, dass man im Rahmen des Marktregelprozesses eine gemeinsame Lösung für die Zukunft erarbeiten sollte, um ähnliche Fälle, die durchaus wieder auftreten können, zu vermeiden.

In einem anderen Fall beschwerte sich ein Kunde, dass er die Kosten für die Verkabelung der Freileitung zu tragen hätte und dies deshalb nicht einsehe, weil er die Anschlusskosten für sein Grundstück bereits einmal bezahlt hat. Auf Rückfrage der Schlichtungsstelle stellte sich heraus, dass die Ortschaft, in der der Kunde wohnt, im Jahr 2005 auf Kosten der EVN verkabelt wurde. Ursprünglich hat auch der Kunde seine Zustimmung erteilt, kurz vor Ausführung der Arbeiten allerdings wieder zurückgezogen. Im Jahr 2006 hat dann laut EVN der Kunde die Verlegung gewünscht, weshalb er auch die Kosten zu tragen hätte. Die Materialien wurden dem Kunden aber auch jetzt von der EVN beige- stellt. Aufgrund der Tatsache, dass der Kunde die Verkabelung gewünscht hatte, bestand auch die Kostentragung durch den Kunden im Hin- blick auf die diesbezügliche Bestimmung in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz zu Recht. Dies wurde dem Kunden von der Schlichtungsstelle auch im abschließen- den Schreiben entsprechend mitgeteilt.

Bei einem Verfahren betreffend eine Stromabrechnung stellte sich heraus, dass es bei der Verbrauchsbekanntgabe bzw. Verbrauchseingabe zu einem Missverständnis gekommen ist und deshalb der Kundin über drei Jahre ein viel zu geringer Verbrauch in Rechnung gestellt worden ist. Die Nachverrechnung erfolgte grundsätzlich zu Recht, da die Energie auch von der Kundin verbraucht worden ist. Da allerdings nicht mehr genau feststellbar war, ob die fehlerhaften Abrechnungen durch falsch bekannt gegebene Zählerstände von Seiten der Kundin oder eine versehentliche Eingabe durch die EVN entstanden sind, hat sich die EVN im Rahmen des Verfahrens bereit erklärt, auf einen Teil der Energiekosten zu verzichten. Die Schlichtungsstelle begrüßte diese Vorgehensweise und konnte der Kundin somit einen positiven Ausgang ihrer Anfrage übermitteln.

Andere Stromrechnungsverfahren beschäftigten sich mit Kosten für eine Kommandoänderung bei einer unterbrechbaren Lieferung, der Verrechnung von Reparaturkosten aufgrund eines Defekts im Ortsverteilerkasten, der nicht erklärten Nachforderung und damit verbundenen erhöhten Verbrauchswerte, der Nachverrechnung von Netzzutrittsentgelt für ein im Jahr 2003 errichtetes Haus oder der Höhe von vereinbarten Ratenzahlungsvereinbarungen. Wenn die in Rechnung gestellten Arbeiten vom Kunden in Auftrag gegeben und von der EVN durchgeführt wurden, bestand die EVN auch auf ordnungsgemäßer Bezahlung. Hier bestand auch für die Schlichtungsstelle kein wirklicher Verhandlungsspielraum. Im Fall des nachträglich in Rechnung gestellten Netzzutrittsentgeltes konnte nach Hinweis der Schlichtungsstelle auf eine allfällige Verjährung eine Stornierung der Abrechnung erreicht werden.

Ebenso zu einem positiven Ergebnis kamen die Verfahren mit nicht einhaltbaren Ratenzahlungs-

vereinbarungen seitens der Kunden. Hier konnte insbesondere in den Fällen, in denen eine zu geringe Verbrauchsschätzung der Grund für die hohe Nachzahlung war, eine längere Ratenzahlungsvereinbarung erreicht werden. Diesbezüglich lässt sich allerdings festhalten, dass sich die Anzahl der Verfahren, die auf zu geringe Verbrauchsschätzungen zurückzuführen sind, gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum verringert hat. Dies ist nach Ansicht der Schlichtungsstelle auf die von der EVN ergriffenen Maßnahmen (deutlicher Hinweis auf der Jahresabrechnung, falls der Verbrauch rechnerisch ermittelt worden ist; Umstellung auf Ablesung durch die EVN, falls der Kunde keine Zählerstände übermittelt) zurückzuführen. Trotzdem wäre es nach Ansicht der E-Control wünschenswert, wenn die EVN jährlich die Zählerstände ablesen würde. Damit sollte eine deutliche Reduzierung der Fälle, in denen es zu hohen Nachforderungen bei zu geringen Verbrauchsschätzungen kommt, möglich sein.

Bei einem Verfahren betreffend eine offene Forderung für eine Gasabrechnung war leider kein positiver Verfahrensabschluss möglich. Konkret ging es in diesem Verfahren ebenfalls um eine rechnerische Verbrauchsermittlung, die allerdings viel zu niedrig ausgefallen ist. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle war bei dem nun in Rechnung gestellten Verbrauch bereits ein Teil verjährt. Die EVN vertrat diesbezüglich einen anderen Rechtsstandpunkt, hat sich aber im Rahmen des Verfahrens trotzdem bereit erklärt, mit dem Kunden ein Vergleichsgespräch zu führen. Da im Zuge dieses Gesprächs kein Ergebnis erzielt wurde, und der Kunde ebenfalls der Meinung war, dass ein Teil der Forderung bereits verjährt ist, wurde zur Klärung dieser Frage schlussendlich der ordentliche Rechtsweg beschritten. Über den Ausgang des Verfahrens liegt zum Ende des Berichtszeitraums noch kein Ergebnis vor.

→ **Beispiel:**
**Ungerechtfertigter Einspruch
 beim Lieferantenwechsel?**

Ein Hotelbetrieb wandte sich an die Schlichtungsstelle, weil der eingeleitete Wechsel zu einem anderen Anbieter von der EVN abgelehnt wurde und der Kunde keine Erklärung dafür finden konnte. Fraglich war in diesem Zusammenhang insbesondere, nach welchem Vertragsmodell der Kunde beliefert wurde, da es nach Auskunft des Kunden keinen unterschriebenen Vertrag gab und ihm auch auf Anfrage seitens der EVN kein Vertrag übermittelt werden konnte.

Wie die EVN im Verfahren mitteilte, wurde bei einer Anlage des Kunden die gemeinsame Messung der für die Wärmeverbrauchseinrichtung und der für den allgemeinen Bedarf gelieferten elektrischen Energie nicht vom Kunden hergestellt. Dies wäre aber die Voraussetzung gewesen, um nach einer speziellen Vereinbarung abgerechnet zu werden. Für eine weitere Anlage wurde dieser Umbau vom Kunden entsprechend vorgenommen, wodurch bei dieser Anlage die Abrechnung entsprechend der übermittelten Vereinbarung durchgeführt wurde. Ein unterschriebenes Vertragsformular konnte allerdings auch von der EVN nicht übermittelt werden.

Betreffend der Anlage, bei der kein Umbau erfolgt ist, erfolgte die Abrechnung mit den normalen Tarifen nach Ansicht der Schlichtungsstelle zu Recht, da der Kunde ja Energie verbraucht hat. Diese Anlage hätte aber mangels entsprechender Vereinbarung nicht im Lieferantenwechselprozess beansprucht werden dürfen. Da es dadurch zu einer Verzögerung von einem Jahr beim Lieferantenwechsel gekommen ist, wurde die EVN um einen entsprechenden Lösungsvorschlag ersucht.

Die EVN hat daraufhin angeboten, dass für die entstandene Verzögerung ein Rabatt in Höhe von 15% auf den Energiepreis gutgeschrieben wird. Da sich der Kunde mit diesem Angebot einverstanden erklärte, konnte das Verfahren mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

→ **Tipp:**

Bewahren Sie die Vertragsunterlagen sorgfältig auf und vergleichen Sie die Preise bei der Abrechnung mit den vertraglich vereinbarten. Sollten Ihnen andere Preise als die vertraglich fixierten in Rechnung gestellt werden, empfehlen wir Ihnen, sich umgehend mit dem Energieunternehmen oder der Schlichtungsstelle in Verbindung zu setzen.

Wie bereits in den letzten Jahren hat auch 2007 die Zusammenarbeit mit der EVN sehr gut funktioniert. Sehr positiv dazu beigetragen hat nach Ansicht der Schlichtungsstelle auch das wieder stattgefundenen Treffen mit den Ansprechpartnern bei der EVN. Es konnten bei diesem Gespräch nicht nur konkrete Fälle und Probleme angesprochen werden, sondern es wurden auch prinzipielle Standpunkte mitgeteilt, die zur Klärung so mancher Entscheidung bzw. Antwort beigetragen haben. Die EVN ist immer bestrebt, die Anfragen in kurzer Zeit zu beantworten bzw. auch teilweise zusätzlich direkt mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen, egal, ob es sich um förmliche Verfahren oder allgemeine Anfragen per E-Mail handelt.

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

Gleich geblieben ist die Anzahl der durchgeführten Verfahren beim Netzbetreiber Stromnetz-Steiermark GmbH und dem Energielieferanten Steweag-Steg GmbH. Mit insgesamt elf Verfahren wurden gleich viele Verfahren eingeleitet wie im vorherigen Berichtszeitraum. Der Großteil der Verfahren bzw. der sonstigen Anfragen betraf auch in diesem Berichtszeitraum Fragen zu Nachforderungen bei Jahresabrechnungen oder zu Kosten bei Netzanschlüssen.

In einem Fall beschwerte sich ein Kunde, weil seine beiden Kleinwasserkraftwerksanlagen auf Netzebene 6 und 7 angeschlossen sind, er aber die Netztarife sowie die Steuern und Abgaben für die Netzebenen 5 bzw. 6 zu bezahlen hatte. Konkret ist dies dem Kunden deshalb aufgefallen, weil es mit 1. Jänner 2007 zu einer Änderung bei den gesetzlichen Zuschlägen gekommen ist. Wurde zum Beispiel der Zuschlag für Kraft-Wärme-Kopplung bis 31. Dezember 2006 je verbrauchter kWh berechnet, so werden alle Zuschläge seit Jänner 2007 als sogenannte Zählerpunktpauschale abgerechnet. Diese Pauschale ist je Netzebene unterschiedlich hoch, weshalb dem Kunden insbesondere die Kosten bei der auf der Netzebene 7 angeschlossenen Anlage besonders aufgefallen sind. Im Zuge des Verfahrens stellte sich heraus, dass die beiden Anlagen des Kunden irrtümlich falsch ins Abrechnungssystem eingegeben worden waren. Dies wurde umgehend richtiggestellt, und dem Kunden wurden daraufhin entsprechend korrigierte Abrechnungen übermittelt.

Ein weiterer Kunde beschwerte sich, weil ihm die in Rechnung gestellten Kosten für die Leistungserhöhung einer Trafostation zu hoch vorkamen. Nach umgehender Prüfung durch die Schlichtungsstelle musste dem Kunden allerdings mitgeteilt werden, dass die Kosten plausibel sind und die Forderung der Stromnetz-Steiermark GmbH deshalb zu Recht besteht. Ebenfalls geklärt werden konnte die Anfrage eines Kunden, der eine korrigierte Abrechnung für einen Zeitraum erhalten hat, für den ihm bereits eine Abrechnung gelegt worden war. Wie sich herausstellte, wurden ursprünglich die Verbrauchswerte für Hoch- und Niedertarif vertauscht und somit jeweils zu einem falschen Energietarif abgerechnet. Bei der heurigen Ablesung ist man auf den Fehler aufmerksam geworden und hat deshalb rückwirkend die Abrechnungen korrigiert.

Da auch kein Hinweis auf einen Zählerdefekt vorlag, musste die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass die Energie tatsächlich verbraucht wurde und daher zu bezahlen ist. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es allerdings hilfreich gewesen, wenn man den Kunden auf den Anlass für die Rechnungskorrektur entsprechend hingewiesen hätte, anstatt ihm kommentarlos eine korrigierte Abrechnung zu übermitteln.

Ein weiterer Kunde wandte sich ebenfalls wegen korrigierter Rechnungen an die Schlichtungsstelle und äußerte in seinem Beschwerdeschreiben die Vermutung, dass eventuell eine Verwechslung von Hoch- und Niedertarif vorgelegen sei. Der tatsächliche Grund für die Neuausstellung der Rechnung war allerdings, wie von der Stewag-Steg GmbH im Verfahren dargelegt wurde, dass die Ablesewerte des Kunden um einige Monate verspätet eingelangt sind und deshalb ursprünglich rechnerisch ermittelte Verbrauchswerte für die Abrechnung herangezogen wurden. Anhand der tatsächlichen Verbrauchswerte wurden nun die tatsächlichen Verbrauchskosten ermittelt und die ursprünglichen Abrechnungen daher storniert. Auch in diesem Verfahren konnte somit der Sachverhalt für den Kunden nachvollziehbar geklärt werden.

Die restlichen Verfahren handelten von für den Kunden nicht erklärbaren Spesen durch Zahlungsverzug, der doppelten Verrechnung für die Kosten einer Zählerdemontage oder den Reparaturkosten für ein schadhaftes Kabel. Wenn es sich um einen Fehler der Stewag-Steg GmbH gehandelt hat, wie zum Beispiel bei der doppelten Verrechnung der Demontagelkosten, wurde dieser im Rahmen des Verfahrens richtiggestellt. Bei den anderen Verfahren wurden die entsprechenden Nachweise (Mahnschreiben, Kontoauszug) vorgelegt, aus denen für die Schlichtungsstelle der Sachverhalt nachvollziehbar war.

→ **Beispiel:**
Willkürliche Änderung der Netzebene?

Die Firma N. wandte sich im Frühjahr 2007 an die Schlichtungsstelle, weil sie seit 1. Jänner 2007 mit den Tarifen der Netzebene 7 abgerechnet wird. Die ursprüngliche Einstufung in die Netzebene 6 sei nach Auskunft der Steweag-Steg GmbH (diese gab die Stellungnahme für die Überland Strom GmbH & Co KG ab) „irrtümlich“ erfolgt und wurde nun korrigiert. Da die Firma N. keine Begründung für den Netzebenenwechsel bekam und diesen auch nicht so einfach zur Kenntnis nehmen wollte, ersuchte sie die Schlichtungsstelle um Klärung und Unterstützung.

Die Steweag-Steg GmbH wurde im Rahmen des Verfahrens um Auskunft ersucht, wo sich bei der Anlage der Firma N. die Eigentumsgrenzen befinden, sowie um Vorlage der entsprechenden Verträge. Wie die Steweag-Steg GmbH mitteilte, wurden als Eigentumsgrenzen die kundenseitigen Klemmen des NH-Sicherungstrenners in der entsprechenden Umspannstation vereinbart. Nach Ansicht der Steweag-Steg GmbH ist damit die Anlage des Kunden der Netzebene 7 zuzuordnen und es wurde deshalb die irrtümlich falsche Einstufung im System korrigiert. Zusätzlich wurde noch angeführt, dass auch die von der Steweag-Steg GmbH intern festgelegte Jahresverrechnungsleistung von 80 kW, die ebenfalls für eine Zuordnung zur Netzebene 6 notwendig wäre, nicht erreicht worden ist.

Da in § 7 Z 16 der Systemnutzungstarife-Verordnung (sowie den Erläuterungen zu § 7 Z 13 bis 18) festgelegt ist, dass der Kunde lediglich Eigentümer einer Leitungsverbindung bis (zumindest) zur Umspannanlage, nicht jedoch Eigentümer der jeweiligen Schalteinrichtung sein muss, um in die Netzebene 6 eingestuft zu werden, und außerdem in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der Stromnetz-Steiermark GmbH keine Mindestleistungswerte für die Netzebenen Zuordnung festgeschrieben sind, müsste in diesem Fall die Firma N. zu den Tarifen der Netzebene 6 abgerechnet werden. Die Steweag-Steg GmbH wurde um nochmalige Auskunft ersucht,

ob weiterhin an einer Einstufung in Netzebene 7 festgehalten wird.

Aufgrund der Intervention der Schlichtungsstelle konnte schlussendlich erreicht werden, dass die Firma N. auf Netzebene 6 eingestuft und diesbezüglich ein neuer Vertrag errichtet wird.

Auch im heurigen Berichtszeitraum hat die Zusammenarbeit mit der Steweag-Steg GmbH wieder gut funktioniert. Trotz zum Teil unterschiedlicher Rechtsstandpunkte konnten die meisten Verfahren zur Zufriedenheit der Kunden gelöst werden. Die Steweag-Steg GmbH war sowohl bei den Verfahren als auch bei den sonstigen Anfragen um eine rasche Antwort bemüht. Wenn dies einmal nicht möglich war, wurden die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle darüber entsprechend in Kenntnis gesetzt bzw. um Fristverlängerung ersucht. So war auch im Falle von Nachfragen der Kunden gewährleistet, dass man eine Auskunft über den Stand des Verfahrens geben konnte.

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

Zu einer leichten Steigerung bei den durchgeführten Verfahren ist es bei der Energie Graz GmbH & Co KG sowie der Stromnetz Graz GmbH & Co KG gekommen. In insgesamt acht Fällen wurde entsprechend den Vorgaben der Verfahrensrichtlinien der Energie Graz ein Einleitungsschreiben übermittelt und dabei um Auskunft zum jeweiligen Sachverhalt ersucht.

Eine Kundin wandte sich verzweifelt an die Schlichtungsstelle, weil ihr wegen einer angeblich offenen Forderung aus den Jahren 1992 bis 1995 der Stromanschluss verweigert wurde. Da dies für die Schlichtungsstelle nicht vorstellbar war, wurde auch die Energie Graz um entsprechende Auskunft ersucht. Wie sich im Verfahren schließlich herausstellte, gab es in der Vergangenheit offene Forderungen. Dieser Umstand hat

die Energie Graz veranlasst, entsprechend den Bestimmungen in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz eine Sicherheitsleistung von der Kundin zu verlangen. Wenn dieser Betrag von der Kundin hinterlegt wird, wird selbstverständlich ein Netzanschluss gewährt. Da der Betrag auch der Kundin wieder refundiert bzw. auf die laufenden Teilbetragszahlungen angerechnet wird, falls sie ihren Zahlungsverpflichtungen nachkommt, konnte kein unrechtmäßiges Vorgehen der Energie Graz festgestellt werden.

Ebenfalls wegen einer alten Forderung sowie einer erfolgten Stromabschaltung wandte sich eine weitere Kundin an die Schlichtungsstelle. Wie sich im Verfahren herausstellte, gab es tatsächlich eine alte Forderung für eine früher bewohnte Anlage. Die Stromabschaltung erfolgte allerdings nicht wegen dieser Altforderung, sondern wegen nicht bezahlter Teilbeträge. Zwar konnte betreffend der Stromabschaltung kein positives Ergebnis für die Kundin erreicht werden, doch kam es nach Hinweis der Schlichtungsstelle auf eine mögliche Verjährung zumindest zum Erlass der Altforderung.

Weitere Verfahren handelten von einem unplausiblen Zählerstand auf der Netzaufrechnung, einer Nachverrechnung ohne Erklärung für den Kunden, nicht erklärbaren Forderungen oder einer nicht mehr nachvollziehbaren Schuld trotz mehrerer Ratenzahlungsvereinbarungen. Es wurde bei diesen Verfahren anhand von übermittelten Aufstellungen für den Kunden der Sachverhalt so aufbereitet, dass er zusammen mit seinen Unterlagen die Forderungen nachvollziehen konnte. Teilweise wurden die Rechnungen, zum Beispiel wie bei dem unplausiblen Zählerstand, der auf eine Kommaverrückung bei der Eingabe im System zurückzuführen ist, auch bereits zur Korrektur in Auftrag gegeben, bevor die Schlichtungsstelle sich an die Energie Graz gewandt hatte. In allen Verfahren hat sich die Energie Graz um eine rasche Erledigung im Sinne des Kunden bemüht.

Bei der Anfrage einer Firma war die Frage zu klären, warum bis zum Vertragsende ein neuer Energiepreis verrechnet worden ist, obwohl die Kunden nicht darüber informiert wurden. Hier kam es wiederum zu der Frage, ob der Kunde die Preisinformation erhalten hat oder nicht. Laut Energie Graz wurde die Firma rechtzeitig über die neuen Preise informiert. Da allerdings kein Widerspruch erfolgt ist, erfolgte die Verrechnung für die restliche Laufzeit zu den höheren Preisen zu Recht. Da die Schlichtungsstelle kein Beweisverfahren führen kann, konnte diese Frage nicht abschließend im Verfahren geklärt werden. Diesbezüglich konnte die Firma nur auf den ordentlichen Rechtsweg verwiesen werden.

→ Beispiel 4: Mehraufwendungen für Ökostrom bereits im Energiepreis enthalten oder nicht?

Genau mit dieser Frage konfrontierte die Firma F. die Schlichtungsstelle. Laut Auskunft der Firma wurden Mehrkosten gemäß § 19 Ökostromgesetz bewusst nicht in den Energievertrag für zwei Standorte aufgenommen, weil aus ihrer Sicht mit einem Steigen des Marktpreises und einer damit verbundenen Senkung der Mehraufwendungen zu rechnen war. Es wurde dann die Energie Graz von der Firma zu einer entsprechenden Gutschrift für das Jahr 2006 aufgefordert. Da diese allerdings keine Gutschrift ausstellen wollte und es sich aufgrund des Stromverbrauchs der Firma um nicht unbedeutende Mehrkosten handelt, wurde die Schlichtungsstelle um Vermittlung ersucht.

Die Energie Graz teilte auf Nachfrage mit, dass der an den Kunden verrechnete Zuschlag für Ökostrom bei Vertragsabschluss als Fixpreis vereinbart und auch immer vom Kunden bezahlt wurde. Die vom Kunden angesprochene Veränderung des Marktpreises sei daher für die gegenständliche Belieferung vollkommen irrelevant. Aus diesen Gründen erfolgte daher nach Ansicht der Energie Graz die Verrechnung der Mehrkosten für Ökostrom in der festgelegten Höhe zu Recht.

Aufgrund der der Schlichtungsstelle vorgelegten Unterlagen konnte nur festgestellt werden, dass in den Energielieferverträgen für beide Standorte jeweils nur der Energiepreis angeführt ist. Es konnte daher der Abschluss zu einem Fixpreis (der die Mehraufwendungen bereits enthalten hätte) weder bestätigt noch ausgeschlossen werden. Lediglich zur Höhe des Zuschlages konnte dem Kunden mitgeteilt werden, dass dieser der Schlichtungsstelle für den angeführten Zeitraum und unter Berücksichtigung der Prognosen aus dem Ökostrombericht überhöht erschien. Zur endgültigen Klärung der Frage, ob die Mehraufwendungen für Ökostrom nun im abgeschlossenen Preis enthalten sind oder nicht, konnte die Firma nur auf den ordentlichen Rechtsweg verwiesen werden.

→ Tipp:

Wenn Sie mit einem Unternehmen einen Fixpreis vereinbaren, halten Sie im Vertrag genau fest, welche Komponenten damit abgedeckt sind. Allfällige zusätzliche Kosten, über welche darüber hinaus mündlich verhandelt wird, sollten zur besseren Beweisbarkeit ebenfalls schriftlich festgehalten werden. Als Tipp empfiehlt es sich in diesem Zusammenhang, mehrere Angebote von unterschiedlichen Unternehmen einzuholen und auch den Ökostrombericht der Energie-Control GmbH als Entscheidungshilfe heranzuziehen.

Die Energie Graz war stets um eine rasche und kundenfreundliche Lösung bemüht, egal, ob es sich um eine allgemeine Anfrage oder um ein Verfahren gehandelt hat. Falls Fehler der Energie Graz zur Anfrage des Kunden geführt haben, wurde auch von Seiten der Energie Graz der direkte Kontakt mit dem Kunden gesucht und eine persönliche Entschuldigung übermittelt. Gerade solche Gesten haben sich als besonders wertvoll für weiterhin gute Geschäftsbeziehungen zwischen der Energie Graz und betroffenen Kunden erwiesen.

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

Gleich geblieben ist die Anzahl der durchgeführten Verfahren bei der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG und der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH. Bei den insgesamt sechs Verfahren ging es im Wesentlichen um Beschwerden gegen Abrechnungen und gegen die Verzögerung beim Lieferantenwechsel bzw. gegen die Anschlussgebühren.

Die Widersprüche bei den unterschiedlichen Netzanschlussangeboten konnten von der Energie AG im Verfahren plausibel dargelegt werden. Es wurde dem Kunden von der Schlichtungsstelle daher empfohlen, sich nun ein neues, auf die tatsächlichen Gegebenheiten abgestimmtes, Angebot legen zu lassen. Die Klärung der Frage zur Verzögerung beim Wechsel gestaltete sich – da auch der neue Lieferant der Kundin in das Verfahren eingebunden war – etwas schwieriger. Schließlich stellte sich heraus, dass die Privatwohnung rechtzeitig nach Bezug beim neuen Lieferanten angemeldet worden war. Beim Geschäft der Kundin ist dies nicht erfolgt, weshalb bereits Energie von der Energie AG bezogen wurde. Zusätzlich ist es auch noch, aufgrund der Namensgleichheit bei der Wohnung und dem Geschäft, zu einer Verwechslung gekommen, womit sich die längere Wartezeit erklären ließ. Die Kundin wurde dann vom neuen Lieferanten zum nächstmöglichen Wechseltermin eingereicht, womit die Angelegenheit zur Zufriedenheit gelöst werden konnte.

Bei einem Rechnungsverfahren handelte es sich um schon längerfristig bestehende Differenzen zwischen einem Kunden und der Energie AG. Nach Meinung des Kunden wurden Einzahlungen wahllos zwischen dem Strom- und dem Fernwärmekonto verschoben, wodurch sich beim Stromkonto ein Rückstand ergab, der mit

Mahnungen und Kosten verbunden war. Betreffend die Fernwärmekosten konnte im Rahmen des Verfahrens nichts entschieden werden. Bei den Stromkosten stellte sich heraus, dass die vom Kunden aufgelisteten Zahlungen alle berücksichtigt worden sind. Aus diesem Grund erfolgte nach Ansicht der Schlichtungsstelle auch die Verrechnung der Mahnkosten zu Recht.

Die restlichen Verfahren betrafen die angeblich gestiegenen Schulden trotz Montage eines Pre-Payment-Zählers, die Nachverrechnung von Strom, weil angeblich kein Liefervertrag bestanden hat sowie ebenfalls eine Nachverrechnung für drei Jahre, weil angeblich Tag- und Nachtstrom vertauscht worden sind. In all diesen Verfahren hat die Energie AG den Sachverhalt nachvollziehbar dargelegt und bei den Nachverrechnungen entsprechende Ratenvereinbarungen angeboten bzw. Gutschriften auf die Energie erteilt, wenn ein Fehler der Energie AG vorlag.

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

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

Lediglich ein Verfahren betraf heuer den Netzbetreiber Linz Strom Netz GmbH. Konkret hatte sich eine Firma an die Schlichtungsstelle gewandt, weil für sie das verrechnete Netzzutritts- und Netzbereitstellungsentsgelt aufgrund der Erhöhung des Ausmaßes der Netznutzung

nicht nachvollziehbar war. Wie die Linz Strom Netz GmbH allerdings im Verfahren dargelegt hat, wurde die Trafostation vom Netzbetreiber vorfinanziert und der Firma nur die aliquoten Kosten für die ursprünglich erworbene Leistung verrechnet. Aufgrund der Leistungserhöhung wurde nun eine entsprechende Nachverrechnung der vorfinanzierten Kosten vorgenommen. Diese Vorgehensweise steht im Einklang mit den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz. Es wurde dem Kunden daher mitgeteilt, dass es sich um eine rechtmäßige Forderung des Netzbetreibers handelt.

→ **Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG**

Zu einem Rückgang bei den durchgeführten Verfahren gegenüber dem vorherigen Berichtszeitraum ist es bei der Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG gekommen. Wurden in diesem Berichtszeitraum insgesamt elf Verfahren durchgeführt (davon acht betreffend Stromabrechnungen und drei betreffend Gasabrechnungen), so waren es im vorherigen Berichtszeitraum insgesamt 25 Verfahren. Kräftig gestiegen ist hingegen die Anzahl von Anfragen, die zu keinem Verfahren geführt haben. Hier gibt es nach wie vor eine nicht unbeträchtliche Zahl an Eingaben, die in der Bearbeitungszeit in etwa vergleichbar sind mit einem formellen Verfahren. Negativ festzuhalten ist bei der Unsere Wasserkraft GmbH allerdings, dass teilweise die Antwortzeiten bei den Verfahren weit über den gesetzten Fristen gelegen sind und die Antworten selbst nach Urgenz der Schlichtungsstelle nicht unmittelbar übermittelt wurden. Dies war insofern ein unannehmer Zustand, als teilweise andere Unternehmen (vornehmlich Netzbetreiber) sehr lange auf eine Information warten mussten und auch die betroffenen Kunden sich regelmäßig nach dem Stand des Verfahrens erkundigt haben. Hier erhofft sich die Schlichtungsstelle für die zukünftige Berichtsperiode eine Verbesserung gegenüber der Situation im letzten Jahr.

In einem Fall beschwerte sich eine Kundin, weil ihr als gesetzliche Erbin das Guthaben aus der Endabrechnung für die Wohnung ihrer verstorbenen Tante trotz wiederholter Aufforderung nicht ausbezahlt worden ist. Der Anspruch bestand zu Recht und wurde so auch von Unsere Wasserkraft anerkannt, allerdings kam es aufgrund des erforderlichen Berechtigungsnachweises, der laut Unsere Wasserkraft erst verspätet übermittelt wurde, zu Verzögerungen bei der Auszahlung. Diese wurde im Rahmen des Verfahrens umgehend veranlasst, womit die Angelegenheit zur Zufriedenheit der Kundin gelöst werden konnte.

Aufgrund einer erhaltenen KSV-Mahnung wandte sich eine andere Kundin an die Schlichtungsstelle. Es war für die Kundin absolut nicht nachvollziehbar, wie es zu dieser Forderung gekommen ist und weshalb Unsere Wasserkraft diese Forderung an den KSV übergeben hatte. Wie Unsere Wasserkraft nach Nachforschung schließlich mitteilte, dürfte die Kundin die Endabrechnung, die nun mangels Zahlung an den KSV übergeben worden ist, tatsächlich nicht erhalten haben. Die KSV-Beauftragung wurde umgehend zurückgezogen und die angefallenen Kosten wurden storniert. Es wurden der Kundin lediglich die Kosten aus der Endabrechnung, die nach Ansicht der Schlichtungsstelle zu Recht bestanden, in Rechnung gestellt.

Wegen einer angeblichen Nichtinformation über eine Preiserhöhung wandte sich ein weiterer Kunde an die Schlichtungsstelle. Zwar konnte im Rahmen des Verfahrens von Unsere Wasserkraft dargelegt werden, dass der Kunde über die neuen Preise entsprechend informiert wurde, doch musste trotzdem eine Neuausstellung der Abrechnung vorgenommen werden, weil der Verbrauch nicht entsprechend aliquotiert worden ist. Das heißt, es wurde der gesamte vom Netzbetreiber bekannt gegebene Verbrauch mit den höheren Energiepreisen abgerechnet. Dieser Fehler wurde umgehend richtig gestellt,

wodurch sich die offene Forderung gegenüber dem Kunden doch deutlich verringert hat.

Die restlichen Verfahren handelten von Guthaben bei der Abrechnung, die nicht ausbezahlt worden sind, der Kündigung des Energieliefervertrages wegen einer angeblichen Altforderung von einer anderen Anlage oder der Nachverrechnung für einen Abrechnungszeitraum im Jahr 2004. Teilweise wurde der Sachverhalt von Unsere Wasserkraft nachvollziehbar dargelegt, teilweise waren diese Verfahren bei Redaktionschluss noch anhängig, sodass keine abschließende Stellungnahme möglich ist.

→ **Beispiel:**
Abrechnung zu einem anderen
Energiepreis als bei Vertragsabschluss?

So ähnlich lautete die Fragestellung, die Herr R. an die Schlichtungsstelle herangetragen hat. Konkret handelte es sich darum, dass bei der Abrechnung ein höherer Energiepreis ausgewiesen wurde, als vertraglich vereinbart worden ist, und der Kunde laut eigenen Angaben nicht über die Preiserhöhung informiert wurde. Aus diesem Grund ergab sich für Herrn R. nun ein finanzieller Schaden, den er nicht ohne weitere Überprüfung hinnehmen wollte. Unabhängig vom konkreten Verfahren sei angemerkt, dass Herr R. nicht der einzige Kunde war, der sich wegen dieser Frage an die Schlichtungsstelle gewandt hat.

Unsere Wasserkraft wurde im Schlichtungsverfahren um entsprechenden Nachweis ersucht, ob Herr R. tatsächlich auf die Preisänderung sowie die ihm dann zustehenden Möglichkeiten entsprechend hingewiesen worden ist. Wie Unsere Wasserkraft in diesem Zusammenhang mitteilte, konnte in den Aufzeichnungen kein Hinweis gefunden werden, dass der Kunde ordnungsgemäß über die neuen Preise informiert wurde. Möglicherweise ist es bei Herrn R. zu einem organisatorischen Problem zwischen Vertragserstellung und Inkrafttreten der neuen Preise gekommen.

Unsere Wasserkraft hat aus diesem Grund die Rechnung storniert und mit den alten, vertraglich vereinbarten Preisen neu ausgestellt sowie sich bei Herrn R. für die Fehlleistung entschuldigt. Somit konnte diese Angelegenheit in rascher Zeit zur Zufriedenheit von Herrn R. gelöst werden.

→ Tipp:

Während Herr R. tatsächlich nicht entsprechend informiert worden ist, so war dies bei anderen Kunden nicht immer der Fall. Manchmal wurden die Kunden sehr wohl verständigt, haben aber diese Information nicht wahrgenommen. Beachten Sie als Kunde daher bitte nicht nur persönlich adressierte Briefe der Unternehmen, sondern auch allfällige Kundenzeitschriften, weil Preisänderungen auch gerne auf diesem Weg mitgeteilt werden. Lesen Sie daher auch die Kundenzeitschrift gerade im Hinblick auf solche Änderungen sehr sorgfältig, um spätere Überraschungen zu vermeiden.

Abgesehen von den Verfahren, bei denen die Schlichtungsstelle und die Kunden sehr lange auf eine Antwort von Unsere Wasserkraft gewartet haben, hat die Zusammenarbeit sehr gut funktioniert. Es wurde in den Stellungnahmen jeweils versucht, den Sachverhalt für die Kunden verständlich aufzubereiten. Bei Fehlleistungen hat Unsere Wasserkraft entsprechende Lösungen im Sinne des Kunden angeboten.

→ MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH

Zu einem recht deutlichen Rückgang bei den durchgeführten Verfahren kam es beim Strom- und Gaslieferanten MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH. Wurden im letzten Berichtszeitraum insgesamt sechs Verfahren durchgeführt, so wurden im diesem Berichtszeitraum nur drei Anfragen der Kunden im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens beantwortet.

Wurden in einem Fall die auf dem Antragsformular vermerkten „200 kWh Gratisstrom“ irrtümlich vergessen und im Rahmen des Verfahrens unmittelbar im Sinne des Kunden korrigiert, so war eine andere Anfrage nicht so leicht zu klären. Ein Geschäftskunde wunderte sich, weshalb ihm einerseits der Verbrauch einer Anlage erst nach drei Jahren in Rechnung gestellt worden ist und weshalb andererseits ein anderer Energiepreis als der vom Außendienstmitarbeiter auf dem Formular händisch ergänzte abgerechnet wird. Der Grund für die Nachverrechnung bei einer Anlage war der, dass diese Anlage ursprünglich nicht gewechselt wurde und man erst im Zuge eines Datenbankabgleichs auf diesen Umstand aufmerksam geworden ist. Da nur die letzten drei Jahre nachverrechnet wurden, erachtete die Schlichtungsstelle dieses Vorgehensweise für plausibel. Bei der zweiten Frage, ob der händisch ergänzte Preis (laut Kunde ein angeblicher Fixpreis) zur Abrechnung gelangt oder der im Vertrag festgelegte bzw. durch eine Preiserhöhung angepasste, konnte keine Lösung im Rahmen des Verfahrens erzielt werden. Diesbezüglich konnten die Parteien nur auf den ordentlichen Rechtsweg verwiesen werden.

Der dritte Fall betraf schließlich den Umstand, dass eine Kundin eine Abrechnung für einen Zeitraum erhalten hatte, in der sie die Anlage gar nicht mehr bewohnt hatte. Anscheinend hatte die Frau ihren Stromliefervertrag nicht ordnungsgemäß gekündigt, weshalb sie für MyElectric nach wie vor die Vertragspartnerin darstellte. Die Kundin vermutete außerdem, dass ihre Unterschrift auf dem Vertrag von ihrem Ex-Mann gefälscht wurde, damit er keine Stromkosten zu bezahlen hat. Bei dem Verdacht der Kundin auf die Unterschriftenfälschung konnte leider kein positives Ergebnis im Schlichtungsverfahren erreicht werden. Betreffend die offene Forderung ist MyElectric der Kundin aber mit einer Ratenvereinbarung entgegengekommen.

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

→ **Kelag Kärntner Elektrizitäts-AG / Kelag Netz GmbH**

Ungefähr gleich geblieben ist die Anzahl der Verfahren, die im Zusammenhang mit Anfragen von Kunden der Kelag Kärntner Elektrizitäts-AG bzw. der Kelag Netz GmbH standen. Alle sechs Verfahren betrafen Fragen zu Stromabrechnungen. In einem Verfahren wollte ein Kunde die von ihm vorgenommene Selbstablesung abgegolten bekommen. Die Kelag lehnte dies unter Hinweis auf die Gleichbehandlung aller Kunden ab und verwies außerdem darauf, dass weniger als der nach der Systemnutzungsstarife-Verordnung mögliche Höchstpreis in Rechnung gestellt wird.

Ein anderes Verfahren stand im Zusammenhang mit einem verzögerten Wechsel zu einem anderen Energielieferanten. Im Verfahren konnten die Gründe dafür geklärt und eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung erreicht werden. In einem weiteren Verfahren beschwerte sich eine Kundin, weil ihr keine Ratenvereinbarung von der Kelag gewährt wurde und stattdessen ein Pre-Payment-Zähler montiert worden ist. Die Gründe, weshalb einer Ratenvereinbarung nicht mehr zugestimmt werden konnte, waren laut Kelag bestehende Bonitätsprobleme bei der Kundin. Die Vorgehensweise in Bezug auf die Montage des Pre-Payment-Zählers wurde jedenfalls von der Schlichtungsstelle als korrekt angesehen. Es wurde der Kundin in dem Zusammenhang auch mitgeteilt, dass die Lösung mit der Montage eines Pre-Payment-Zählers jedenfalls eine kundenfreundlichere Lösung gegenüber der Kündigung und der Demontage des Zählers darstellt. Es wird nämlich einem Kunden bei einem

Pre-Payment-Zähler die Möglichkeit geboten, dass er weiterhin Strom beziehen und gleichzeitig auch laufend die Altschulden zurückzahlen kann. Leider wird dieser Vorteil von manchen Kunden nicht wirklich wahrgenommen, sondern die Montage eines Pre-Payment-Zählers eher als „Schikane“ bzw. „Bestrafung“ durch den Netzbetreiber angesehen.

Die restlichen Fälle betrafen eine verlangte Kautions im Zusammenhang mit der Anmeldung eines Gewerbetarif, ausgestellte Jahresabrechnungen mit 0 kWh Verbrauch aufgrund von Meldungen eines Netzbetreibers, einen enorm gestiegenen Stromverbrauch, der nach Ansicht der Kunden auf Störfälle bei der Stromleitung zurückzuführen sein könnte und die gleichzeitige Versorgung einer Kundin durch die Kelag und einen anderen Anbieter bei Gas, weil die Kundin zwei Lieferverträge unterschrieben hatte. In all diesen Fällen konnte durch die Auskünfte der Kelag im Rahmen der Verfahren der Sachverhalt aufgeklärt und – teilweise auch unter Mitarbeit der betroffenen Netzbetreiber – eine Lösung im Sinne des Kunden gefunden werden.

Sowohl bei den Verfahren als auch bei den sonstigen Anfragen war die Kelag um rasche Aufklärung des Sachverhalts bemüht. Es wurde versucht, in den Stellungnahmen die Vorgehensweise der Kelag auch für den Kunden plausibel darzulegen. Die konstruktive und positive Zusammenarbeit, die bereits die letzten Berichtsjahre über bestanden hat, hat sich auch im Jahr 2007 fortgesetzt.

→ **Energie Klagenfurt GmbH**

Fast gleich geblieben ist mit drei Beschwerden die Anzahl der Kundeneingaben, die schließlich zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gegen die Energie Klagenfurt GmbH geführt haben. Bei zwei Fällen, die allerdings beide im Schlichtungsverfahren rasch geklärt werden konnten, handelte es sich um einen verzögerten Wechsel zu einem anderen Energielieferanten. Insbesondere in einem Fall, in dem die Verzögerung nicht durch

die Energie Klagenfurt GmbH verursacht worden ist, hat sich die Energie Klagenfurt GmbH bei der angebotenen Lösung sehr kulant gezeigt.

Der dritte Fall stand im Zusammenhang mit einer betroffenen Stromabschaltung und der, nach Auskunft des Kunden, nicht sehr kundenfreundlichen Behandlung durch die Mitarbeiter der Energie Klagenfurt GmbH. Wie der Ansprechpartner der Energie Klagenfurt GmbH mitteilte, hätte die Anfrage des Kunden mit etwas Fingerspitzengefühl auch wesentlich leichter gelöst werden können. Es erfolgte umgehend die Wiedereinschaltung der Anlage des Kunden, eine Entschuldigung durch die Energie Klagenfurt GmbH sowie die Übermittlung eines Gutscheins. Die Schlichtungsstelle begrüßte diese kundenfreundliche Lösung und konnte somit dem Kunden einen erfreulichen Ausgang seiner eingebrachten Beschwerde übermitteln.

Wie gerade der dritte Fall sehr deutlich zeigt, ist die Energie Klagenfurt GmbH um zufriedene Kunden bemüht und bietet bei Fehlverhalten entsprechende Lösungen an. In diesem Sinne gestaltete sich auch 2007 die Zusammenarbeit mit der Energie Klagenfurt GmbH als sehr angenehm.

→ E-Werk Ebner GmbH

Zugenommen hat die Anzahl der durchgeführten Verfahren bei der E-Werk Ebner GmbH. Zwei Verfahren standen im Zusammenhang mit den Kosten beim Netzanschluss bzw. bei der Erhöhung der Anschlussleistung. Während ein Kunde den strittigen Betrag während des Verfahrens bezahlte und somit das Verfahren eingestellt wurde, erfolgte im anderen Fall eine genaue Auflistung der Kosten. Dem Kunden wurde von der Schlichtungsstelle mitgeteilt, dass die Kosten für die gesamte Anschlussanlage und die Aufteilung für die Kundin plausibel erschienen. Die Kundin wurde aber auch darauf hingewiesen, dass einige Arbeiten von einem konzessionierten Elektriker durchgeführt werden können und sie sich zum

Vergleich mit den Preisen der E-Werk Ebner GmbH einen Kostenvoranschlag einholen kann.

Im dritten Verfahren beschwerte sich ein Kunde, dass ihm die E-Werk Ebner GmbH trotz Wechsel zu einem anderen Anbieter weiterhin auch die Kosten für die Energie in Rechnung gestellt hat. Laut Auskunft der E-Werk Ebner GmbH handelte es sich dabei um ein Versehen, und es wurde daher im Verfahren die Abrechnung umgehend storniert.

→ Verbund-Austrian Power Sales GmbH

Zu einer recht deutlichen Zunahme bei den durchgeführten Verfahren ist es bei der Verbund-Austrian Power Sales GmbH gekommen. Im letzten Berichtszeitraum führten lediglich drei Kundeneingaben zu einem Schlichtungsverfahren, heuer war dies bei zehn Eingaben der Fall. Die Hauptgründe dafür sind nach Ansicht der Schlichtungsstelle einerseits, dass die Verbund-Austrian Power Sales GmbH sehr viele Neukunden gewinnt und es bei der großen Anzahl an durchgeführten Lieferantenwechseln leider bei einigen Kunden zu Verzögerungen gekommen ist. Weiters wurde in diesem Berichtszeitraum auch an sehr viele Kunden zum ersten Mal eine Jahresabrechnung versandt. Hier ist es bei einem Großteil der Kunden zu sehr langen Wartezeiten gekommen. Dies hat sich auch an einer deutlichen Steigerung bei den sonstigen Anfragen bei der Schlichtungsstelle bzw. Anrufen bei der Energie-Hotline der E-Control gezeigt.

Aufgrund der bereits erwähnten Verzögerungen beim Lieferantenwechsel wurden bei vielen Schlichtungsverfahren betreffend Verbund-Austrian Power Sales GmbH auch die betroffenen Netzbetreiber in das Verfahren eingebunden und um entsprechende Stellungnahme ersucht. Wenn die Beschwerde des Kunden auf eine Verzögerung durch die Verbund-Austrian Power Sales GmbH zurückzuführen war, wurde meistens eine bestimmte Summe an kWh als Gutschrift bei der nächsten Jahresabrechnung gewährt.

Es konnte dadurch zwar nicht mehr der Wechsel rückwirkend durchgeführt werden, aber die Kunden wurden zum Großteil durch die Gutschrift so gestellt, als ob der Wechsel zum tatsächlichen Termin stattgefunden hätte. In den restlichen Verfahren wurden die von den Kunden vorgebrachten Sachverhalte nochvollziehbar dargelegt bzw. teilweise wurden die Kunden auch direkt von den Mitarbeitern der Verbund-Austrian Power Sales GmbH telefonisch darüber informiert. Bei direkter Kontaktaufnahme wurde die Schlichtungsstelle auch jeweils über das Ergebnis entsprechend in Kenntnis gesetzt.

Die Zusammenarbeit mit der Verbund-Austrian Power Sales GmbH hat im abgelaufenen Berichtszeitraum in den meisten Fällen gut funktioniert. Lediglich die Beantwortungszeit bei einzelnen Anfragen sollte auch im Sinne einer guten Kundenbetreuung noch verkürzt werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es allerdings wünschenswert, wenn die Kunden zukünftig rascher eine Jahresabrechnung erhalten würden und nicht erst einige Monate, nachdem der Zähler vom Netzbetreiber abgelesen worden ist.

→ Sonstige

Zwei Verfahren wurden jeweils bei folgenden Unternehmen eingeleitet: das Elektrizitätswerk Alois Mathe, die Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH, die Energie Ried GmbH, die Feistritzwerke – Steweag GmbH und die Stadtwerke Kapfenberg GmbH.

Jeweils ein Verfahren betraf die Tiwag-Netz AG, die Innsbrucker Kommunalbetriebe AG, die Elektrizitätswerk Eisenhuber GmbH & Co KG, das Elektrizitätswerk der Stadtgemeinde Kindberg, das EVU Eicher, die oekostrom AG, die AAE Naturstrom Vertrieb GmbH, eine Privatperson, die Gasnetz Steiermark GmbH sowie die Steirische Gas-Wärme GmbH, die Stadtwerke Steyr, die Wingas GmbH, die CE Oil & Gas Trading AG und die Austria Ferngas.

Da einige Verfahren sowohl gegen den Netzbetreiber als auch den Energielieferanten eingeleitet wurden, ist die Gesamtzahl der Verfahren mit 143 höher als die Anzahl der eingeleiteten Verfahren.

Inhaltliche Schwerpunkte 2007



→ Inhaltliche Schwerpunkte der Schlichtungstätigkeit und des Konsumentenservice

→ Erfolg für die Kunden – neue Regelungen durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006

Die intransparente Informationspolitik der Unternehmen durch die All-inclusive-Preise 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 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 Energiewirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG) und das Gaswirtschaftsgesetz (GWG) novelliert. Die wichtigsten Neuerungen aus Sicht der Endverbraucher traten mit 1. Jänner 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.

Für Gaskunden gibt es keine vergleichbare Bestimmung im Gaswirtschaftsgesetz.

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

Für Stromkunden gilt Folgendes: Die Ausführungsgesetze haben vorzusehen, dass den Netzbekutzern 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 die angebotene Qualität, etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen und die Art und Form der Rechnungslegung informieren. Näheres siehe in den Boxen.

→ § 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, in dem Kundenanfragen in jedem Fall 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 Streitbeilegungsverfahren;
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 Streitbeilegungsverfahren;
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 (Bausicherheit, 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 Lieferbedingungen – § 45b EIWOG, § 40 GWG

Neu: Anzeigepflicht der Allgemeinen Lieferbedingungen bei der Energie-Control Kommission

Durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 kam es zu wichtigen Änderungen im Bereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Belieferung mit Strom oder Gas. Nach der neuen Rechtslage haben Versorger erstmals Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie für Kunden, deren Verbrauch nicht über einen Lastprofilzähler gemessen wird, zu erstellen und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (iWF Allgemeine Lieferbedingungen) und ihre Änderungen der Energie-Control Kommission vor ihrem Inkrafttreten in elektronischer Form anzuzeigen und in geeigneter Form zu veröffentlichen (§ 45b Abs. 1 EIWOG). Für die Belieferung mit Erdgas findet sich in § 40 Abs. 3 GWG eine vergleichbare Regelung.

Werden zu einem späteren Zeitpunkt die bereits angezeigten Allgemeinen Lieferbedingungen geändert, so sind diese wiederum der Energie-Control Kommission vor dem Inkrafttreten anzuzeigen.

§ 40 Abs. 6 GWG sieht überdies vor, dass die Energie-Control Kommission die Anwendung der angezeigten Lieferbedingungen innerhalb von zwei Monaten insoweit untersagen kann, als diese gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstoßen. Das EIWOG enthält keine entsprechende Regelung, allerdings sieht das Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG) vor, dass die Energie-Control Kommission die Anwendung von Bedingungen, die auf Endverbraucher Anwendung finden und die gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstoßen, untersagen kann (§ 16 Abs. 1 Z 3 E-RBG). Anders als bei den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen handelt es sich daher nicht um eine Genehmigung der Geschäftsbedingungen, sondern um eine Anzeigepflichtung mit der Möglichkeit der Untersagung durch die Energie-Control Kommission im Falle der Gesetzes- oder Sittenwidrigkeit. Die Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes und des ABGB bleiben dabei unberührt (§ 45b Abs. 5 EIWOG, § 40 Abs. 7 GWG).

Das bedeutet, dass durch die Anzeigepflicht der Allgemeinen Lieferbedingungen erstmals eine flächendeckende behördliche Kontrolle erfolgt. Die Überprüfung der Allgemeinen Lieferbedingungen durch die ordentlichen Gerichte beispielsweise im Zuge einer Verbandsklage ist selbstverständlich nach wie vor möglich.

Anzumerken ist, dass die genannten Bestimmungen des GWG bereits mit 1. Jänner 2007 in Kraft getreten sind. Die maßgeblichen Bestimmungen des EIWOG sind hingegen Grundsatzbestimmungen, weshalb die Umsetzung durch Landesausführungsgesetze notwendig ist. § 71 Abs. 6c EIWOG sieht dafür eine Umsetzungsfrist von sechs Monaten vor, die bereits Ende 2006 abgelaufen ist. Im Jänner 2008 sind noch nicht alle Landesausführungsgesetze erlassen worden.

Gesetzlich vorgegebene Mindestinhalte

EIWOG und GWG enthalten neben der Anzeigepflicht seit der Erlassung des Energie-Versorgungssicherheitsgesetzes 2006 auch Vorgaben hinsichtlich des Mindestinhalts der Allgemeinen Lieferbedingungen oder Vertragsformblätter. Diese Mindestinhalte umfassen folgende Punkte (§ 45b Abs. 3 EIWOG, ähnlich § 40 Abs. 5 GWG):

- Name und Anschrift des Versorgers,
- erbrachte Leistungen und angebotene Qualität,
- den voraussichtlichen Zeitpunkt für den Beginn der Belieferung,
- den Energiepreis in Cent pro kWh, inklusive etwaiger Zuschläge und Abgaben,
- Vertragsdauer, Bedingungen für eine Verlängerung und Beendigung der Leistungen und des Vertragsverhältnisses,
- Vorhandensein eines Rücktrittsrechts,
- etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität,
- Hinweis auf die zur Verfügung stehenden Beschwerdemöglichkeiten,
- die Bedingungen, zu denen eine Belieferung im Sinne des § 44a (Versorgung in letzter Instanz) erfolgt.

Neue Vorgaben für die Durchführung von Preis- und Vertragsänderungen

In den letzten Jahren wurden die Strom- und Gaspreise für Haushaltskunden von sämtlichen Energielieferanten in Österreich erhöht. Die Durchführung dieser Preiserhöhungen war dabei uneinheitlich und teilweise intransparent. Durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 finden sich nun spezielle Regelungen in EIWOG und GWG, die vorgeben, wie die Lieferanten bei Änderungen von Preisen oder Geschäftsbedingungen vorzugehen haben (§ 45b Abs. 2 EIWOG, § 40 Abs. 4 GWG).

Änderungen der Allgemeinen Lieferbedingungen und der Preise können ausschließlich nach Maßgabe des ABGB und des Konsumentenschutzgesetzes vorgenommen werden. Weiters wird normiert: „Solche Änderungen sind dem Kunden schriftlich mitzuteilen. Wird das Vertragsverhältnis für den Fall, dass der Kunde den Änderungen der Geschäftsbedingungen oder der Entgelte widerspricht, beendet, endet das Vertragsverhältnis mit dem nach einer Frist von drei Monaten folgenden Monatsletzten.“

Damit ist sichergestellt, dass Kunden bei Änderungskündigungen von Preisen oder Vertragsbedingungen jedenfalls schriftlich informiert werden. Kunden müssen darüber hinaus solche Preis- oder Vertragsänderungen nicht akzeptieren und können diesen angekündigten Änderungen widersprechen. Durch die dreimonatige Kündigungsfrist ist in diesen Fällen sichergestellt, dass die widersprechenden Kunden ausreichend Zeit haben, den Energielieferanten zu wechseln und dass sie in dieser Zeit noch zu den alten – günstigeren – Preisen bzw. bisherigen Vertragsbedingungen beliefert werden.

Die Praxis: Anzeigeverfahren

Im Auftrag der Energie-Control Kommission ergingen bereits Anfang Dezember 2006 Schreiben an sämtliche in Österreich tätigen Gasversorger, mit welchen auf die neue Anzeigeverpflichtung hingewiesen und zu einer rechtzeitigen Anzeige eingeladen wurde. Bis Februar 2008 sind 17 Anzeigen durch Erdgasversorger erfolgt, wobei in diesen Fällen die Verfahren bereits eingestellt wurden.

Bei den Elektrizitätsunternehmen liegen 80 Anzeigen vor, in denen die Verfahren bereits eingestellt wurden. Die noch nicht vollständige Umsetzung der Grundsatzbestimmungen in

Landesausführungsgesetze lässt ein baldiges Ende der Anzeigen nicht erwarten.

Im Vorfeld der Anzeigen oder während der Anzeigeverfahren fanden eingehende Gespräche zwischen Behördenvertretern im Namen der Energie-Control Kommission und Vertretern der Energieversorger statt. Als Prüfungsmaßstab wurden seitens der Energie-Control Kommission insbesondere die Vorgaben von Mindestinhalten durch EIWOG und GWG sowie die relevanten Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes herangezogen. Auf Grund der von den Unternehmen im Zuge der Diskussionen durchgeführten Änderungen oder Ergänzungen der Allgemeinen Lieferbedingungen kam es zu substantiellen Verbesserungen der Allgemeinen Lieferbedingungen. Eine bescheidmäßige Untersagung ist daher bislang nicht erfolgt.

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

Jegliches Informations- und Werbematerial sowie Rechnungen sind transparent und konsumentenfremdlich 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 Zählpunktbezeichnung,
- 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.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass viele Unternehmen die neuen rechtlichen Bestimmungen des Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 nur sehr unvollständig umgesetzt haben. Die E-Control hat daher im Berichtszeitraum ein Projekt zur Verbesserung der Transparenz von Rechnungen gestartet und wird in diesem Zusammenhang die von den Unternehmen gelegten Rechnungen einer genauen Prüfung unterziehen.



Anhang 2007



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) beziehen.

(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 entschie-

den 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. Zu viel 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. I 40/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeitskammer miteinzu binden. Die Bundesarbeitskammer 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 wird, 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 Streit-

schlichtungsstelle 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

Beschwerdeführer die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet und seine Einwendungen nachvollziehbar begründet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 10a Abs. 3 E-RBG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnung bzw. Rechnungen aufgeschoben. Auf Verlangen des Netzbetreibers bzw. Lieferanten, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 10a Abs. 3 E-RBG Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträge entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Schlichtungsstelle registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnitts nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben.

(3) Nicht umfasst vom Aufschub der Fälligkeit sind die laufenden Teilbetragszahlungen. Ausnahmen davon werden dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen gesondert mit dem Einleitungsschreiben mitgeteilt.

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

III. Inhaltliche Überprüfung

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 diesem Bericht ist eine Aufstellung über die beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer enthalten.

Inkrafttreten

§ 20. Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1.01.2007.



Was ist die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH?

Die Energie-Control GmbH (E-Control) hat die gesetzliche Aufgabe, die Rahmenbedingungen für die Liberalisierung des Strom- und des Gasmarktes zu schaffen, das Funktionieren des Marktes zu überwachen und Behinderungen des Marktes zu verhindern bzw. umgehend zu beseitigen. Das Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG) überträgt der E-Control unter anderem die Aufgabe einer Schlichtungsstelle. Diese ist für die Abwicklung von Schlichtungsverfahren zuständig.

Was ist ein Schlichtungsverfahren?

Energie- oder Netzkunden sowie sonstige Marktteilnehmer können bei der Schlichtungsstelle eine Beschwerde einbringen, wenn sie mit der Qualität einer Dienstleistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens unzufrieden sind oder Einwendungen gegen eine Strom- oder Gasrechnung bzw. Netzrechnung erheben wollen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens sollen Probleme im Interesse aller Beteiligten rasch, kostengünstig und möglichst unbürokratisch gelöst werden.

Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden?

Die Schlichtungsstelle kann erst aktiv werden, wenn sie über alle Informationen und Hintergründe der Beschwerde verfügt. Der Beschwerdeführer hat daher einen schriftlichen Streitschlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle zu richten. Schicken Sie einen formlosen Antrag an die Schlichtungsstelle der E-Control, aus dem

der Grund Ihrer Beschwerde und wie es dazu kam (Sachverhalt) hervorgeht. Senden Sie in der Beilage alle relevanten Unterlagen.

Schicken Sie Ihren begründeten Streitschlichtungsantrag entweder

per Post: Energie-Control GmbH
Schlichtungsstelle
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien

per Fax: Energie-Control GmbH
Schlichtungsstelle
+43/1/24 7 24-900 oder

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

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

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

Beschwerden über Vorfälle, die sich vier Jahre oder mehr vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle der E-Control zugetragen haben, oder über Entgelte, die vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, sind unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits (rechtskräftig) entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren. Rechnungsbeträge, die vom Kunden bereits anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens gemacht werden.

Wie sieht das Verfahren vor der Schlichtungsstelle aus?

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens können beide Parteien schriftlich ihre Meinungen vorbringen und die Schlichtungsstelle hat sich zu bemühen, innerhalb von sechs 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 das Verfahren ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags beendet.

Es besteht auch die Möglichkeit, dass sich das betroffene Unternehmen und der Beschwerdeführer ohne Lösungsvorschlag der Schlichtungs-

stelle einigen. Nach Bestätigung der Einigung durch beide Parteien wird das Verfahren positiv abgeschlossen.

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

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

Was kostet den Beschwerdeführer das Schlichtungsverfahren?

Jede Partei hat die eigenen Kosten selbst zu tragen, das sind zum Beispiel Porto- und Kopierkosten oder allfällige Rechtsberatung.

Wo finde ich nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren?

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung der Schlichtungsstelle der E-Control geregelt, die auf der Homepage www.e-control.at als Download zur Verfügung stehen. Für nähere Informationen stehen Ihnen aber auch jederzeit die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer +43/1/24 7 24-444 zur Verfügung.



„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 Streitschlichtungsfälle, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. Nr. 140/1979, in der geltenden Fassung, betreffen, 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 zehn 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



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 sechs Wochen (in Ausnahmefällen vier 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 günstigste Strom- und Gasangebot. Dabei ist es egal, ob Sie sich für einen Haushaltstarif oder einen Gewerbetarif interessieren. Sie müssen ihm dafür nur einige Informationen (Postleitzahl 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 (zum Tarif von 0,044 Euro pro Minute) aus ganz Österreich. Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 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.



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.: +43/1/24 7 24-444



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) Netzzutrittsgeld: 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 Netzzutrittsgeld?

Das Netzzutrittsgeld verrechnet Ihnen den 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 Netzzutrittsgeld 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 Netzzutrittsgeld gelten sinngemäß die gleichen Bestimmungen wie beim Strom.

Netzbereitstellungsentgelt Strom, nach SNT-VO 2006³

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

³ Verordnung der Energie-Control Kommission, mit der die Tarife für die Systemnutzung bestimmt werden (Systemnutzungstarife-Verordnung 2006, SNT-VO 2008)



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 E-Control 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 Tarif von 0,044 Euro pro Minute).

Vertragsrücktritt ist möglich

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

Wenn in diesem Zusammenhang Probleme auftreten, können Sie sich an die Schlichtungsstelle der E-Control (schlichtungsstelle@e-control.at, Tel.: +43/1/24 7 24-444) wenden.



Anhang

→ Liste der Netzbetreiber und Lieferanten Strom

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH Katils Werkstraße 2 6714 Nüziders 05552 68657 05552 630140	x	x	Elektrizitätsgenossenschaft Laintal reg. Gen.m.b.H Laintal 75 8793 Hafning 03847 4840	x	x	Elektrizitätswerk Gösting V. Franz GmbH & Co KG Viktor-Franz-Straße 13–23 8051 Graz-Gösting 0316 6077-0 www.ewg.at	x	x
AAE Wasserkraft GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen 04715 221 www.aae-energy.com	x	x	Elektrizitätswerk August Lechner KG Rossberg 55 5741 Neukirchen/Großven. 06565 6526	x	x	Elektrizitätswerk Gries am Brenner Gries 73 6156 Gries/Brenner 05287 237-11	x	x
AAE Naturstrom Vertrieb GmbH Kötschach 66 9640 Kötschach-Mauthen 04715 222 www.aae-energy.com		x	Elektrizitätswerk Bad Hofgastein Ges.m.b.H. Haitzingalle 4 5630 Bad Hofgastein 06432-6367	x	x	Elektrizitätswerk Gröbming KG Hauptstraße 434 8962 Gröbming 03685 22343-13 www.evu-groebming.at	x	x
Anton Kittel Mühle Plaika GmbH Plaika 6 3253 Erlauf 02757 6515 www.kittelmuehle.at	x	x	Elektrizitätswerk Clam Sperken I 4352 Klam 07269 7217	x	x	Elektrizitätswerk Kropfitsch GmbH Keutschacherstraße 54 9073 Viktring 0463-281355	x	x
Bad Gleichenberger Energie GmbH Grazer Straße 144 8344 Bad Gleichenberg 03159 2244-0	x	x	Elektrizitätswerk der Gemeinde Schattwald Schattwald 4 6677 Schattwald 05675 6613 www.ew-schattwald.at	x	x	Elektrizitätswerk Ludwig Polsterer Mühlstraße 3–4 2431 Enzersdorf/Fischa 02230 8505 0 www.lupo.at	x	x
BEWAG Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt 02682 9000-0 0 800 888 9000 www.bewag.at		x	Elektrizitätswerk der Stadtgemeinde Kindberg Rot-Kreuz-Platz 5 8650 Kindberg 03865 2318-10	x	x	Elektrizitätswerk Mariahof GmbH Forst 217 8812 Mariahof 03584 2300	x	x
BEWAG Netz GmbH Kasernenstraße 9 7000 Eisenstadt 02682 9000-0 0 800 888 9000 www.bewagnetz.at		x	ENVESTA Energie- und Dienstleistungs-GmbH Hauptstraße 167 8911 Admont 03613 2312-402 www.stiftadmont.at	x	x	Elektrizitätswerk Mathe Alois Salnau 29 4161 Ulrichsberg 07288 2205	x	x
Gottfried Wolf GmbH Haldengasse 9 6850 Dornbirn 05583 2137	x	x	Elektrizitätswerk Fernitz Ing. Franz Purkarthofer GmbH & Co KG Werkstraße 3 8072 Fernitz 03135 52554-0 www.ewerkfernitz.at	x	x	Elektrizitätswerk Perg GmbH Feldstraße 21 4320 Perg 07262 52332-0	x	x
Ebner Strom GmbH Klammlaiten I 4280 Königswiesen 07955 7017-0	x	x	Elektrizitätswerk Gleinstätten Kleinszig Ges.m.b.H. Gleinstätten 5 8443 Gleinstätten 03457 4011 www.kleinszig.at	x	x	Elektrizitätswerk Sölden reg. Gen. m.b.H. Schmiedhof 525 6450 Sölden 05254 2690	x	x
EDN – Energieversorgung und Dienstleistung Hauptplatz 9 8692 Neuberg an der Mürz 03857 8213-53	x	x				Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH Südtirolerplatz 7 8490 Bad Radkersburg 03476 2126	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Elektrizitätswerke Eisenhuber GmbH & Co KG Aussen 106 2880 Kirchberg/Wechsel 02641 2220	x	x	ENAMO GmbH Coulinstraße 24 4020 Linz 0732 9005-0 www.enamo.at	x		EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-0 www.evn-netz.at	x	
Elektrizitätswerk Reutte Ges.m.b.H. Großfeldstraße 10–14 6600 Reutte 05672 607-0	x	x	Energie AG Oberösterreich Netz GmbH Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz 0732 9000-0 www.netzgmbh.at	x		EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf www.evn.at		x
Elektrizitätswerk Winkler Högweg 18 6133 Weerberg 05224 68593	x	x	Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG Böhmerwaldstraße 3 4020 Linz 070 9000 0 0 800 81 800 www.energieag.at			evn naturkraft Erzeugungs- und Verteilungs-GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-0	x	x
Elektrizitätswerke Frastanz GmbH Hauptmann-Frick-Straße 3 6820 Frastanz 05522 51722 www.ewerke.at	x	x	Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 11 1100 Wien 01 90410-0 www.energieallianz.at	x		EVU der Marktgemeinde Eibiswald Eibiswald 17 8552 Eibiswald 03466 42218-15	x	x
Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H. Außerberg 43 6133 Weerberg 05224 67532	x	x	Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz 0316 8057-0 0316 8057 857 www.energie-graz.at	x		EVU der Marktgemeinde Niklasdorf Hauptplatz 1 8712 Niklasdorf 03842 81311-78	x	x
Elektro-Güssing Ges.m.b.H. Schloßgasse 6 7540 Güssing 03322 42321-11 www.e-guessing.at	x		Stromnetz Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65/III 8010 Graz 0316 8057-0 0316 9395 0 www.stromnetzgraz.at	x		EVU der Stadtgemeinde Mureck Ottokar Kernstock-Allee 11 8480 Mureck 03472 2031	x	x
Elektrowerk Assling reg. Gen.m.b.H. Oberthal 27 9911 Assling 04855 8211-0 www.ewa.at	x	x	Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis 07752 911-164 www.energieried.at	x	x	EVU Eicher Takern I/11 8321 St. Margarethen/Raab 03112 2045	x	x
Elektrowerk Max Hechenblaikner Nr. 91 9951 Ainet 04853 5211	x	x	Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H. Walsersstraße 59 6991 Riezlern 05517 5204-0	x	x	EWA Energie- und Wirtschaftsbetriebe der Gemeinde St. Anton am Arlberg GbmH Arlberghaus 67 6580 St. Anton am Arlberg 05446 2358-0	x	x
Elektrowerk Schöder Walther Zedlacher KG Mariahof 49 8812 Mariahof 03584 2202	x	x	Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH Gniebing 52a 8330 Feldbach 03152 2554-15 www.e-lugitsch.at	x	x	E-Werk Brandstatt Erlafstraße 26 3270 Scheibbs 07482 42183 05372 63501	x	x
Elektrowerkgenossenschaft Hopfgarten i. D. reg.Gen.m.b.H. Dorf 82 9961 Hopfgarten i. Defreggen 04872 5374	x	x		x	x	E-Werk Braunstein Rettenegg 101 8674 Rettenegg 03173 8209	x	x
						E-Werk der Gemeinde Mürzsteg Mürzsteg 9 8693 Mürzsteg 03859 3030-11	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg Kirchengasse 16 8800 Unzmarkt 03583 2460	x	x	Feistritzthaler Elektrizitätswerke reg.Gen.m.b.H. Radersdorf 41 8263 Großwilfersdorf 03385 212	x	x	K. u. F. Drack Gesellschaft m.b.H. & Co. KG Steinfeld 7 4644 Scharnstein 07615 2214-0 www.kfd.at	x	x
E-Werk Ebner GesmbH Neudorf an der Mur 34 8424 Neudorf an der Mur/ Gabersdorf 03452 82154	x	x	Feistritzwerke – Steweag GmbH Gartengasse 36 8200 Gleisdorf 03112 2653-0 www.feistritzwerke.at	x	x	Energieversorgungs GmbH Hehenberg 21 4171 Auberg 07282 7094-0	x	x
E-Werk Neudau Kottulinsky KG Neudau 7 8292 Neudau 03383 2030	x	x	Gemeindewerke Kematen Elektrizitätswerk Messerschmittweg 44 6175 Kematen in Tirol 05232 2467	x	x	Karlstrom – Ing. Josef Karl Eschelberg-Straße 11 4112 Rottenegg 07234 87071-11 www.karlstrom.at	x	x
E-Werk Piwetz Sebersdorf 4 8271 Bad Waltersdorf 03333-2271	x	x	Gemeindewerke Telfs Ges.m.b.H. Eduard Wallnöfer-Platz 3/III 6410 Telfs 05262 62330 www.telfs.com	x	x	KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9020 Klagenfurt 0463 525 0 0 810 820 888 www.kelag.at		x
E-Werk Ranklleiten Dürndorf 58 4643 Pettenbach 07586 8819 www.ranklleiten.at	x	x	Gertraud Schafner GmbH Gersdorf 58 8212 Pischelsdorf 03386 8227-12	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 07616 8208	x	x	Getzner, Mutter & Cie. Ges.m.b.H. & Co. St. Annastraße 9 6700 Bludenz 05552 601-612 www.getzner.at	x	x	Klausbauer Holzindustrie Ges.m.b.H. & Co. KG Mooslandl 53 8921 Lainbach 03633 2179 www.klausbauerholz.at	x	x
E-Werk Schwaighofer GmbH Haberfellnergasse 2–3 3293 Lunz/See 07486 8309	x	x	H & C Polsterer Ges.m.b.R. Mannersdorferstraße 12 2434 Götzendorf/Leitha 02169 2266	x	x	Kommunalbetriebe Hopfgarten Ges.m.b.H. Kühle Luft 2 6361 Hopfgarten/Brixental 05335 2500	x	x
E-Werk Sigl GmbH Altenmarkt 75 8551 Wies 03465 7074-11	x	x	Helmut und Kurt Kneidinger Ges.m.b.H. Hühnergeschrei 17 4121 Altenfelden 07282 6366-214	x	x	Kommunalbetriebe Rinn GmbH Dorfstraße 6 6074 Rinn 05223 78877-14	x	x
E-Werk Stadler GmbH Auffach 237 6313 Auffach 05339 8912	x	x	Energie Wildon Obdach GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz 0316 293021-0	x	x	Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H. Staig 32 4690 Schwanenstadt 07673 6996-0 www.kw.at	x	x
E-Werk Stubenberg reg.Gen.m.b.H. Stubenberg 68 8223 Stubenberg/See 03176 8848	x	x	Innsbrucker Kommunalbetriebe AG Salurner Straße 11 6020 Innsbruck 0512 502-0 www.ikb.at	x	x	Kraftwerk Haim KG Innstraße 14 6112 Wattens 05224 52480	x	x
E-Werk Wüster KG Unterauer Straße 53–55 3370 Ybbs an der Donau 07412 52502 0	x	x	Johann Dandler GmbH & Co KG Walchau 29 6391 Fieberbrunn 05354 56223	x	x			

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Kupelwiesersche Forstverwaltung Seehof 1 3293 Lunz/See 07486 8300	x	x	Murauer Stadtwerke GmbH Bahnhofviertel 27 8850 Murau 03532 2310	x	x	Schwarz, Wagendorffer & Co. Elektrizitätswerk GmbH Pratergasse 138 8990 Bad Aussee 03622 52040-12 www.ewerk.at		
Licht- und Kraftstromvertrieb der Gemeinde Opponitz Hauslehen 21 3342 Opponitz 07444 7280	x	x	MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH Bayerhammerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0 800 81 8004 www.myelectric.at			Stadtbetriebe Mariazell Ges.m.b.H. Wienerstraße 19 8630 Mariazell 03882 2546-0	x	x
Licht- und Kraftvertrieb der Gemeinde Hollenstein an der Ybbs Walchenbauer 2 3343 Hollenstein/Ybbs 07445 218 0	x	x	oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel Mariahilferstraße 89 1060 Wien 01 9610561-0 www.oekostrom.at	x		Städtische Betriebe Rottenmann GmbH Technologiepark 2 8786 Rottenmann 03614 2481	x	x
Lichtgenossenschaft Neukirchen reg. Gen.m.b.H. Kreuzscheidungstraße 217 5741 Neukirchen/Großven. 06565 6293	x	x	P.K. Energieversorgungs-GmbH Ragnitz 5 8413 St. Georgen 03183 8201-0		x	Stadtwerke Amstetten Stadtwerkestraße 2 3300 Amstetten 07472 609 0		
Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs Göstling 41 3345 Göstling/Ybbs 07484 5020 0 www.goestling.com	x	x	Pengg Johann Holding Gesellschaft m.b.H. 8621 Thörl 35 03861 5090-20	x	x	Stadtwerke Feldkirch Leusbündtweg 49 6800 Feldkirch 0522-3421-0 www.stadtwerke-feldkirch.at	x	x
Linz Strom Netz GmbH Fichtenstraße 7 4021 Linz 0732 3400-0 www.linzag.at			Pölsler Friedrich Säge- und Elektrizitätswerk Au Nr. 36 8783 Gaishorn/See 03617 2320	x	x	Stadtwerke Fürstenfeld GmbH Bahnhofstraße 9-11 8280 Fürstenfeld 03382 52305-0	x	x
Linz Strom Vertrieb GmbH & Co KG Fichtenstraße 7 4021 Linz 0732 3400-5000 www.linzag.at	x		PW Stromversorgungs- gesellschaft m.b.H Südtiroler Platz 3 8160 Weiz 03172 5555-0 www.pww.at			Stadtwerke Hall in Tirol Ges.m.b.H. Augasse 6 6060 Hall/Tirol 05223 5855 www.stadtwerke-hall.at		
Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU Stein a. d. Enns 74 8961 Stein an der Enns 03685 22262	x	x	Reverterasches Elektrizitätswerk Schloß 1 4184 Helfenberg 07216 6202	x	x	Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs-Ges.m.b.H. Am Ökopark 10 8230 Hartberg 03332 62250-22 www.stadtwerke-hartberg.at	x	x
Marktgemeinde Neumarkt Versorgungsbetriebsges.m.b.H. Freimoosstraße 24 8820 Neumarkt 03584 2255	x	x	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0 800 660 660 www.salzburgnetz.at			Stadtwerke Imst Pfarrgasse 3 6460 Imst 05412 63324-76 www.stwimst.at	x	x
Montafonerbahn AG Bahnhofstraße 15 6780 Schruns 05556 9000 www.montafonerbahn.at	x	x	Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0 800 660 660 www.salzburg-ag.at		x	Stadtwerke Judenburg AG Burggasse 15 8750 Judenburg 03572 83146-0 www.stadtwerke.co.at	x	x

	Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant		Netzbetreiber	Lieferant
Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg 03862 23516-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at	x	x	Stadtwerke Wörgl Ges.m.b.H. Zauberwinkelweg 2a 6300 Wörgl 05332 72566-75 www.stadtwerke.woergl.at	x	x	Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien 01 60515-3860 www.wasserkraft.at		x
Stadtwerke Kitzbühel Jochbergstraße 36 6370 Kitzbühel 05356 65651-0 www.kitz.net	x	x	Stadtwerke Bruck an der Mur Stadtwerkestraße 9 8600 Bruck/Mur 03862 51581-0 www.stadtwerke-bruck.at	x	x	Verbund-Austrian Power Grid AG Am Hof 6a 1010 Wien 01 53113-0 www.verbund.at		x
Energie Klagenfurt GmbH St. Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt 0463 521101 www.energieklagenfurt.at	x	x	Stewag-Steg GmbH Wagner-Biro-Straße 105 8020 Graz 0316 9000-0 0 800 808 020 www.e-steiermark.com		x	Verbund-Austrian Power Sales GmbH Am Hof 6a 1010 Wien 01 53113-0 www.verbund.at		x
Stadtwerke Köflach Stadtwerkergasse 2 8580 Köflach 03144 3470	x	x	Stromnetz Steiermark GmbH Wagner-Biro-Straße 105 8020 Graz 0316 9000-0 0316 9000 53699 www.stromnetzsteiermark.at		x	VKW Vorarlberger Kraftwerke AG Weidachstraße 6 6900 Bregenz 05574 601-0 05574 9000 www.vkw.at		x
Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H Fischergrub 2 6330 Kufstein 05372 6930 www.stw.kufstein.at	x	x	switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H. Mandlgasse 3 5026 Salzburg 0 800-888-666 www.switch.at		x	VKW-Netz AG Weidachstraße 10 6900 Bregenz 05574 9020-0 05574 9020-189 www.vkw-netz.at		x
Stadtwerke Leoben-Stromversorgung Kerpelystraße 21 8700 Leoben 03842 23024-18 www.stadtwerke.leoben.at		x	The Langau Trust, p.A. Forstverwaltung Langau Maierhöfen 1 3294 Langau/Gaming 07480 52 01		x	VKW-Ökostrom GmbH Weidachstraße 6 6900 Bregenz 05574 9000 www.vkw-oekostrom.at		x
Stadtwerke Mürzzuschlag Ges.m.b.H. Mariazeller Straße 45c 8680 Mürzzuschlag 03852 2025 www.stadtwerkemuerzzuschlag.at	x	x	TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG Eduard-Wallnöfer-Platz 2 6010 Innsbruck 050 607 0 800 818 819 www.tiwag.at		x	Wels Strom GmbH Stelzhamerstraße 27 4600 Wels 07242 493-0 www.welsstrom.at		x x
Stadtwerke Schwaz GmbH Postfach 80 6130 Schwaz 05242 6970-510 www.stadtwerkeschwaz.at	x	x	TIWAG-Netz AG Bert-Köllensperger-Straße 7 6065 Thaur 0507 08 26 310 057 08 190 www.tiwagnetz.at		x	WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 5 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at		x
Stadtwerke Trofaiach Ges.m.b.H. Luchinettigasse 9 8793 Trofaiach 03847 2600-140	x	x	Überland Strom GmbH Leonhardgürtel 10 8010 Graz 03339 24460-0 www.ueberland.at		x	WIEN ENERGIE Stromnetz GmbH Mariannengasse 4-6 1095 Wien 01 4004-30070 www.wienenergie-stromnetz.at		x
Stadtwerke Voitsberg Hauptplatz 35 8570 Voitsberg 03142 22172 www.stadtwerke-voitsberg.at	x	x						



Anhang

→ Liste der Netzbetreiber und Versorger Gas

	Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger		Netzbetreiber Versorger
BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt 02682 709-0 www.begas.at	x	Energie Graz GmbH & Co KG Schönaugürtel 65 8010 Graz 0316 8057-0 www.energie-graz.at	x x	Linz Gas Vertrieb GmbH & Co KG Wiener Straße 151 4021 Linz 0733 3400-0 www.linzgas.at	x
BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG Kasernenstraße 10 7000 Eisenstadt 02682 709-0 www.begas.at	x	Energie Ried GmbH Kellergasse 10 4910 Ried/Innkreis 07752 911-164 www.energieried.at	x x	Marktgemeinde Veitsch – Gasnetz Veitsch Obere Hauptstraße 18 8663 Veitsch 03856 2222 www.veitschgas.at	x x
CE Gas Marketing & Trading GmbH Tegetthoffstraße 7 1010 Wien 01 7186852-413	x	EVA – Erdgasversorgung Außerfern GmbH Großfeldstraße 10 6600 Reutte 05672 607-0 www.evr.at	x x	MyElectric Energievertriebs- und Dienstleistungs GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 0 800 81 8004 www.myelectric.at	x
Centrex Europe Energy & Gas AG Wiedner Hauptstraße 17 1040 Wien 01 50536440 www.centrex.at	x	EVN Netz GmbH EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-12480 www.evn.at	x	Oberösterreichische Ferngas AG Neubauzeile 99 4030 Linz 0732 3883-0 www.ooferngas.at	x
EconGas GmbH Ares Tower, Donau-City-Straße 11 1220 Wien 01 40 440-23200 www.econgas.com	x	EVN Energievertrieb GmbH & Co KG EVN Platz 2344 Maria Enzersdorf 02236 200-0 www.evn.at	x	Erdgas Oberösterreich GmbH & Co KG Neubauzeile 99 4030 Linz 0732 3883-0 www.erdgasooe.at	x
Elektrizitäts-Gesellschaft Laufenburg Austria GmbH Eschenbachgasse 11/8 1010 Wien 01 585 0909-0 www.egl.at	x	KELAG Netz GmbH Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt 0463 525-0 www.kelagnetz.at	x	OMV Gas GmbH Floridotower, Floridsdorfer Hauptstraße 1 1210 Wien 01 27500 www.omv.com	x
Elektrizitätswerk Wels AG Stelzhamerstraße 27 4602 Wels 07242 493-0 www.eww.at	x x	KELAG – Kärntner Elektrizitäts-AG Arnulfplatz 2 9021 Klagenfurt 0463 525-0 www.kelag.at	x	Rohöl-Aufsuchungs AG Schwarzenbergplatz 16 1015 Wien 01 50116-0 www.rohoel.at	x
Energie Allianz Austria GmbH Wienerbergstraße 1 1100 Wien 01 90 410-0 www.energieallianz.at	x	Linz Gas Netz GmbH Fichtenstraße 7 4020 Linz 0732 3400-0 www.linzgas-netz.at	x	Salzburg Netz GmbH Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884 0 www.salzburgnetz.at	x

	Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger		Netzbetreiber	Versorger
<p>Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation Bayerhamerstraße 16 5020 Salzburg 0662 8884-0 www.salzburg-ag.at</p>		x	<p>Gasnetz Steiermark GmbH Emil-Ertl Gasse 69 8041 Graz 0316 8520 85-0 www.gasnetzsteiermark.at</p>	x		<p>VEG Vorarlberger Erdgas GmbH Höchsterstraße 42 6850 Dornbirn 05572 22124-0 www.veg.at</p>	x	x
<p>Stadtwerke Bregenz GesmbH Reutegasse 33 6900 Bregenz 05574 74100 www.stadtwerke-bregenz.at</p>	x	x	<p>Steirische Gas-Wärme GmbH Gaslaternenweg 4 8041 Graz 0316 476-0 www.stgw.at</p>	x		<p>WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH Josefstädterstraße 10–12 1080 Wien 01 40128-0 www.wienenergie-gasnetz.at</p>	x	
<p>Stadtwerke Kapfenberg GmbH Stadtwerkestraße 6 8605 Kapfenberg 03862 23516-2600 www.stadtwerke-kapfenberg.at</p>	x	x	<p>Switch Wienerbergerstraße 11 1100 Wien 0316 9000 58860 www.switch.at</p>	x		<p>Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG Mariannengasse 4–6 1095 Wien 0 800 500 800 www.wienenergie.at</p>		x
<p>Energie Klagenfurt GmbH St. Veiter Straße 31 9020 Klagenfurt 0463 521101 www.energieklagenfurt.at</p>	x	x	<p>Terragas GmbH Kantgasse 1 1010 Wien 01 5322963 www.terragas.at</p>	x		<p>WINGAS GmbH Friedrich-Ebert-Straße 160 D-34190 Kassel +49 561 301-0 www.wingas.de</p>		x
<p>Städtische Gaswerke Leoben Kerpelystraße 21 8700 Leoben 03842 46951 www.stadtwerke.leoben.at</p>	x	x	<p>TIGAS Erdgas Tirol GmbH Salurner Straße 15 6010 Innsbruck 0512 581084 www.tigas.at</p>	x	x			
<p>Stadtwerke Steyr Ennsnerstraße 10 4403 Steyr 07252 899-0 www.steyr.at/stadtwerke</p>	x	x	<p>Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG Wienerbergstraße 3 1100 Wien 01 60515-3860 www.wasserkraft.at</p>		x			



Anhang

→ [Abbildungsverzeichnis](#)

	Seite
Abbildung 1: Schematischer Ablauf des Schlichtungsverfahrens	9
Abbildung 2: Ergebnis der Verfahren	10
Abbildung 3: Vergleich der Anzahl der Verfahren in den letzten drei Jahren der Schlichtungstätigkeit	11
Abbildung 4: Verfahren nach Themen	12
Abbildung 5: Anzahl Verfahren pro Unternehmen	13
Abbildung 6: Hotline-Anrufe pro Monat im Vergleich	16
Abbildung 7: Anrufe bei der Konsumenten-Hotline nach Themen	17
Abbildung 8: Eingabeaufforderung	18
Abbildung 9: Rabatt-Filterung	19
Abbildung 10: Quick-Check der E-Control	20
Abbildung 11: Profi-Check der E-Control	20
Abbildung 12: Eckpunkte der österreichischen Stromkennzeichnung	22
Abbildung 13: Vergleich der Stromkennzeichnung	23
Abbildung 14: Die Konsumentenbroschüren der E-Control	24