

Energie-Control GmbH

Pressegespräch

Präsentation des ersten Tätigkeitsberichtes der Schlichtungsstelle der E-Control

Wien, 2. Dezember 2003

Energie-Control GmbH

In dieser Pressemappe finden Sie:

Inhaltsverzeichnis

Die Sprecher

Das erste Jahr der Schlichtungsstelle – eine Bilanz

Massive Kritik der Konsumenten an unübersichtlichen Energierechnungen – Empfehlungen und Hilfestellung für die Konsumenten - Unternehmen erkennen zunehmend die Bedeutung von Kundenservice – Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle

OGM-Umfrage: Bessere Versorgungssicherheit durch Liberalisierung

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2003

Weitere Informationen:

Energie-Control GmbH
Mag. Bettina Ometzberger
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien
Tel.: 24 7 24-202
Fax: 24 7 24-900
e-mail: bettina.ometzberger@e-control.at
www.e-control.at

Energie-Control GmbH

Als Gesprächspartner steht Ihnen zur Verfügung:

DI Walter Boltz

Geschäftsführer Energie-Control GmbH

Mag. Barbara Schmidt

Leiterin Schlichtungsstelle Energie-Control GmbH

Das erste Jahr der Schlichtungsstelle – eine Bilanz

Massive Kritik der Konsumenten an unübersichtlichen Energierechnungen – Empfehlungen und Hilfestellung für die Konsumenten - Unternehmen erkennen zunehmend die Bedeutung von Kundenservice – Das Verfahren vor der Streitschlichtung

Seit 1. Oktober 2002 hat die E-Control die Kompetenz der Streitschlichtung. Seit diesem Zeitpunkt bietet die E-Control verstärkt Hilfe für Strom- und Gaskunden an. Die Tätigkeit bezieht sich dabei vor allem auf die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kunden und sonstigen Marktteilnehmern. All jene, die Fragen zu ihrer Strom- oder Gasrechnung oder Probleme mit der Qualität der Dienstleistungen ihrer Versorger haben, können sich damit an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden. „Mittlerweile haben wir ein Jahr Erfahrung mit der Schlichtungsstelle, genug, um eine erste umfassende Bilanz zu ziehen.“, erläutert der Geschäftsführer der Energie-Control GmbH, DI Walter Boltz.

Als Ombudsstelle etabliert

Im ersten Jahr ihres Bestehens haben sich bereits mehr als 130 Energiekunden mit einem offiziellen Streitschlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle gewandt. „Das ist aber nur die Zahl der offiziellen Anträge. Im Schnitt wenden sich pro Woche allein telefonisch etwa 40 hilfeschuchende Konsumenten an unsere Schlichtungsstelle, das sind im Jahr rund 2.000 Anfragen. Die beiden Mitarbeiterinnen der Abteilung - Mag. Barbara Schmidt als Leiterin und Caudia Homole – mussten im ersten Streitschlichtungsjahr darüber hinaus auch hunderte E-Mails und Briefe beantworten. Damit hat sich die Streitschlichtungsabteilung mittlerweile als Anlaufstelle für Fragen und Probleme der Energiekunden sehr gut etabliert.“, zieht Walter Boltz Bilanz.

Die Stromrechnung – das unbekannte Wesen

Als eines der größten Probleme für die Energiekunden hat sich die unübersichtliche Rechnung herausgestellt. Rechnungen sollen den Anforderungen der Transparenz, Vergleichbarkeit und Verständlichkeit entsprechen, was bei den Energierechnungen heute leider selten der Fall ist. Für die Konsumenten ist es häufig unmöglich, die einzelnen Komponenten des Gesamtpreises nachzuvollziehen. „Der Preis, der für die reine Energie bezahlt werden muss, ist auf den Rechnungen nur sehr schwer

Der Tarifikalkulator – ein wichtiges Instrument bei der Konsumentenberatung

Eine unschätzbare Hilfe im täglichen Kontakt mit den Energiekunden ist der Tarifikalkulator der E-Control, der unter www.e-control.at abgerufen werden kann. Mit Hilfe des Kalkulators können Preisvergleiche aller Strom- und Gasanbieter sehr einfach erstellt werden. „Das Interesse am Tarifikalkulator ist ungebrochen groß. Täglich greifen derzeit etwa 1.000 Interessierte auf diesen zu. Durch die neue Möglichkeit der Abfrage von Kombinationstarifen sowie die Einführung des sogenannten WatchDogs im Oktober haben sich die Zugriffe sogar noch weiter erhöht.“, freut sich Walter Boltz. Der WatchDog ermöglicht es erstmals, dass Einzelabfragen gespeichert werden können und via Email eine Benachrichtigung erfolgt, sobald sich Änderungen zu den gespeicherten Abfragen ergeben haben. So wird der Benutzer sofort mittels Email informiert, sollten Preisänderungen auftreten, sich Änderungen beim Energietarif ergeben oder ein sonstiger Preisbestandteil (Netzpreis, Steuer, Abgabe) hinzukommen oder wegfallen.

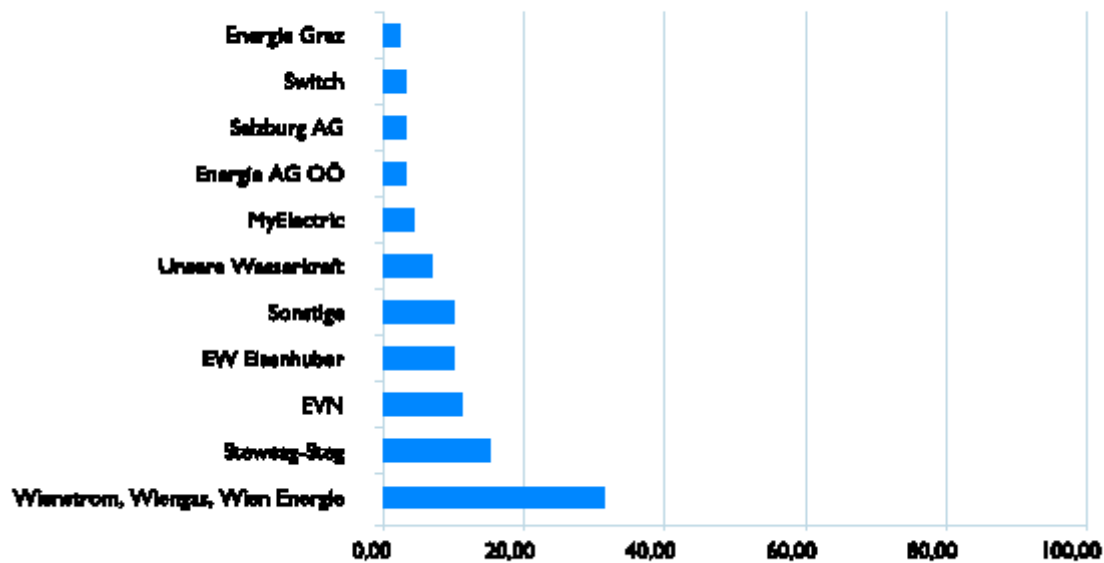


So verhalten sich die Unternehmen

Im ersten Jahr ihres Bestehens wurden bei der Schlichtungsstelle mehr als 130 formelle Anträge auf Streitschlichtung gestellt. Bei der Häufigkeit von Beschwerden zeigen sich dabei große regionale Unterschiede. Während viele Anträge aus dem Osten und Süden Österreichs eingelangt sind, wurde aus Vorarlberg kein einziger Streitschlichtungsantrag eingebracht. „Diese regionalen Unterschiede lassen aber auf keinen Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit schließen, sondern machen vielmehr den unterschiedlichen Grad der Bekanntheit der Schlichtungsstelle deutlich. Zudem muss die Anzahl der Verfahren auch in Relation zu den Kunden betrachtet werden.“, betont Walter Boltz.

→ **Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Unternehmen
in Prozent von der Gesamtsumme 132**

Abbildung 1



Quelle: E-Control

Die Unternehmen sind verpflichtet, im Falle eines Streitschlichtungsverfahrens an diesem mitzuwirken und der E-Control alle notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. „Dabei hat sich gezeigt, dass die überwiegende Anzahl der Unternehmen in den meisten Fällen bei berechtigten Beschwerden zwar von sich aus Lösungen anbietet, trotzdem aber manche Unternehmen nicht gewillt sind, ihren Kunden mehr als gesetzlich notwendig entgegen zu kommen. Deshalb ist auch die Erfolgsquote im Interesse der Kunden je nach Unternehmen unterschiedlich.“, sieht Walter Boltz einen Wermutstropfen.

Bedeutung von Beschwerdemanagement steigt,

Im Großen und Ganzen sind die Unternehmen aber um ihre Kunden bemüht und in den meisten Fällen auch an einer guten Zusammenarbeit mit der E-Control interessiert.

.... aber nicht bei allen

Leider gibt es aber noch immer Unternehmen, in denen der Wert eines guten Beschwerdemanagements noch nicht erkannt wurde. „Prinzipiell hat sich herausgestellt, dass Unternehmen, bei denen selten Verfahren eingeleitet werden, auch weniger offen für Lösungen sind und auch kaum über ein professionelles Kundencenter für Beschwerden verfügen.“, so Walter Boltz.

Kunden werden gut bedient

Dass die meisten Unternehmen ihre Kunden zwei Jahre nach der Liberalisierung aber als wichtige Partner erkannt haben, geht auch aus einer von der Österreichischen Gesellschaft für Marketing (OGM)) im November 2003 durchgeführten repräsentativen Befragung unter österreichischen Haushalten hervor. Demnach sind die Österreicher sind mit dem Service ihrer Stromlieferanten an sich sehr zufrieden. 70 Prozent der Befragten gaben an, dass alles „sofort und prompt erledigt werden würde“. Auch die Freundlichkeit der Unternehmen erhält mit 62 Prozent eine gute Note. Verbesserungsbedarf gibt es allerdings laut Umfrage noch bei der Erreichbarkeit der Unternehmen: nur 45 Prozent gaben an, damit sehr zufrieden zu sein. „Dieses Problem ist uns vor allem auch vom alternativen Anbieter switch bekannt. Viele Kunden beschwerten sich bei uns dass über mangelnde Erreichbarkeit und zu geringe Informationstätigkeit.“, bedauert Walter Boltz.

Keine Verunsicherung der Kunden

Ein Problem, das die Schlichtungsstelle derzeit massiv beschäftigt, sind Briefe, die von einigen Unternehmen an ihre bestehenden bzw. ehemaligen Kunden ausgesickt werden. „Diese Briefe verunsichern die Konsumenten zum Teil massiv. Da haben uns Konsumenten z.B. Rückholaktionsbriefe, die sie von ihrem ehemaligen Lieferanten erhalten haben, übermittelt, in denen geschrieben wird, dass die alternativen Anbieter die Preise im Jänner erhöhen werden und dass die Kunden deshalb wieder zurückwechseln sollen. Oder es werden von einem Unternehmen Briefe an die Kunden geschickt, in denen sie aufgefordert werden, sich für ein neues, sehr günstiges Tarifmodell zu entscheiden. In der Fußnote steht dann aber, dass zu diesem Modell noch versch. Abgaben dazukommen, dass die Kosten für die Netznutzung noch nicht genau feststehen usw. Solche Praktiken verwirren und beunruhigen die Kunden natürlich und tragen nicht gerade zu einem funktionierenden Wettbewerb bei.“, berichtet Walter Boltz aus der Praxis der Schlichtungsstelle.

Nicht nur die Rechnung beschäftigt die Konsumenten

Etliche Fälle der Streitschlichtung befassten sich im ersten Jahr mit Schwierigkeiten bei der Bezahlung von Rechnungen, der rechnerischen Verbrauchsermittlung sowie mit Problemen beim Lieferantenwechsel und Haustürgeschäften. Vor allem die

Praxis der Verbrauchsermittlung wird von den Unternehmen sehr unterschiedlich gehandhabt. Viele Netzbetreiber führen nicht jedes Jahr eine Verbrauchsermittlung durch Zählerablesung ihrer Mitarbeiter durch, vielmehr werden die Kunden zur Selbstablesung aufgefordert. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, wird der Verbrauch vom Netzbetreiber geschätzt. Zudem führen manche Unternehmen prinzipiell eine Schätzung aufgrund des Verbrauchsverhaltens des Vorjahres durch. „Es ist klar, dass es in solchen Fällen dann häufig zu einer Nachverrechnung eines etwaigen Mehrverbrauchs in dem Jahr kommen kann, in dem der Zählerstand dann tatsächlich mittels Ablesung durch den Netzbetreiber festgestellt wird. Leider können wir den Kunden, die sich in solchen Fällen hilfeschend an die Schlichtungsstelle wenden, nur bestätigen, dass ein nachweislicher Energieverbrauch auch nachträglich noch bezahlt werden muss.“, erläutert Walter Boltz Probleme aus der Praxis. Prinzipiell ist das System der Selbstablesung aus Gründen der Sparsamkeit und Zweckmäßigkeit zu begrüßen. „Oberstes Gebot dabei ist allerdings, dass die Unternehmen ihre Kunden ausführlich darüber aufklären.“, kritisiert Walter Boltz die häufig nicht ausreichende Information.

Mehr als ein Partner bei Problemen

Die Schlichtungsstelle fungiert nicht nur als Ansprechpartner für die Probleme der Energiekonsumenten in der E-Control, sondern führt darüber hinaus in Kooperation mit Arbeiterkammer, Verein für Konsumenteninformation und dem Verein Energie Tirol, laufend Beratungstage in den Bundesländern durch und beteiligt sich an publikumsintensiven Messen. „Diese Tätigkeiten geben uns zusätzlich die Möglichkeit, vor Ort von Problemen der Konsumenten zu erfahren, die wir auch unabhängig von der Lösung im Einzelfall beseitigen möchten. Dadurch konnten im vergangenen Jahr über 450 direkte zusätzliche Gespräche geführt und so Anliegen und Bedürfnisse der Konsumenten in Erfahrung gebracht werden.“, ist Walter Boltz von der Wichtigkeit dieser Aktionen überzeugt.

Bundesländeraktivitäten werden ausgebaut

Die Beratungstage werden auch im Jahr 2004 fortgeführt, die Messebeteiligungen der E-Control werden intensiviert. So ist die E-Control vom 12. bis 15. Februar 2004 erstmals auch mit einem eigenen Stand auf der Bauen & Energie in Wien vertreten,

bei der Welser Energiesparmesse vom 4. bis 7. März wird sie ebenfalls wieder präsent sein.

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle

Energiekunden, die 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 sich innerhalb von drei Jahren nach Auftreten des Beschwerdegrundes an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden. Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erfolgt aufgrund eines formlosen Streitschlichtungsantrages, der schriftlich per Post, Fax oder in elektronischer Form an die Schlichtungsstelle übermittelt werden. Diese ist darum bemüht, binnen sechs Wochen eine Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Energieunternehmen herbeizuführen. Ein von beiden Parteien unterschriebener Lösungsvorschlag hat die Rechtskraft eines außerordentlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist kostenlos.

Kontakt auf einen Blick

Die Schlichtungsstelle ist per email unter schlichtungsstelle@e-control.at, per Telefon unter 01-24 7 24-444 oder per Post: Energie-Control GmbH, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, erreichbar.