



VEÖ: Paket zur Kundeninformations-Initiative an Bundeswettbewerbsbehörde übergeben

Utl.: Mehr Information und Transparenz für Elektrizitätskunden

„Im Oktober letzten Jahres hat die Österreichische E-Wirtschaft angekündigt, dass an einer weiteren Verbesserung des Informationsangebotes für die Kunden der Elektrizitätswirtschaft gearbeitet wird“, erklärte Friedrich Pink, VEÖ-Spartensprecher Handel & Vertrieb sowie Geschäftsführer Wien Energie und Wienstrom. „Ich bin sehr froh sagen zu können, dass wir das acht Punkte umfassende Informationspaket der österreichischen E-Wirtschaft nun der Bundeswettbewerbsbehörde und der Regulierungsbehörde E-Control übergeben haben und damit der Startschuss zur Umsetzung erfolgt ist. Mit den vorliegenden Maßnahmen wird nicht nur dem Bedürfnis der Kunden nach einem noch höheren Informationsangebot Rechnung getragen, sondern auch die Ausformung des liberalisierten Marktes weiter verbessert.“

Kundenzufriedenheit im Focus der E-Wirtschaft

Das Paket zur Kundeninformations-Initiative wurde in intensiven Gesprächen mit der Bundeswettbewerbsbehörde und der Regulierungsbehörde E-Control entwickelt und enthält einerseits direkte Verbesserungen für die Elektrizitätskunden (u.a. ein Informationsblatt und verkürzte Wechselfristen) ebenso wie indirekte Verbesserungen durch eine Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Lieferanten und Netzbetreibern (u.a. elektronische Übermittlung der Zählpunkte und der Abrechnungsdaten). „Wir hoffen damit nicht nur die hohe Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu erhöhen, sondern treiben durch die weiter verbesserte Zusammenarbeit der Elektrizitätsunternehmen auch die Liberalisierung des österreichischen Elektrizitätsmarktes weiter voran“, so der Spartensprecher.

Details zu den wichtigsten Inhalten des Kundeninformations-Pakets

- **Kundeninformationsblatt:** Mit dem vorliegenden Informationsblatt sollen die Kunden u.a. über die Möglichkeiten des geöffneten Marktes wie auch über die unterschiedlichen Aufgaben von Netzbetreibern und Lieferanten informiert werden. Das Info-Blatt wird nicht nur innerhalb eines Jahres an alle Kunden versendet werden, sondern auch den Neuanmeldungsunterlagen für Elektrizitätskunden beiliegen. Darüber hinaus wird das Informationsblatt laufend auf der Homepage der Elektrizitätsunternehmen zur Verfügung stehen.
- **Verkürzung Wechselfristen:** Die Frist bei einem Lieferantenwechsel durch einen Stromkunden wird ab 1. Oktober 2006 von fünf Wochen auf vier Wochen verkürzt. Vorgeschaltet ist ein zweiwöchiger Datenabfrageprozess. Insgesamt dauert der Gesamtprozess des Wechsels daher längstens sechs Wochen.
- **Verbesserungen bei „Umzugsprozessen“:** Obwohl es auch derzeit bereits kaum zu Problemen bei An- und Abmeldeprozessen z.B. bei einem Wohnungswechsel kommt, wurde eine weitere Verbesserung des Wechselprozesses erarbeitet. In diesem Zusammenhang wurde u.a. als Vorgangsweise vereinbart, dass es auch bei einer verspäteten Anmeldung eines neuen Mieters – d.h. dieser hat über einige Zeit, ohne selbst einen Vertragsabschluss durchzuführen, Strom bezogen - zu keiner vertraglichen Bindung an den (Alt)Stromlieferanten kommt. Damit steht es dem Kunden frei, einen Wechsel zum Lieferanten seiner Wahl vorzunehmen.

- **Erhöhung der Transparenz:** Die Elektrizitätsunternehmen haben sich darauf geeinigt, „Fixpreisklauseln“ - auch „System der kommunizierenden Gefäße“ genannt - nicht mehr zu praktizieren. Das heißt, die Beibehaltung eines konstanten Gesamtpreises bei Änderung eines Preisfaktors (Netz- oder Energiepreis) wird es in Zukunft nicht mehr geben.
Darüber hinaus werden in Zukunft auf allen Informations- und Werbematerialien sowie auf Rechnungen bei Angabe des Gesamtstrompreises auch gleichzeitig das Systemnutzungsentgelt (Netztarif), der Preis für die elektrische Energie und Zuschläge für Steuern und Abgaben ausgewiesen. Dieser Punkt wurde ebenfalls in den Gesprächen erörtert und wurde inzwischen in das Energieversorgungssicherheitsgesetz aufgenommen.
- **Verhaltenskodex für Lieferanten:** Die Elektrizitätswirtschaft hat auch einen Verhaltenskodex vorgelegt, zu dem sich alle Lieferanten der E-Wirtschaft bekennen. Damit soll das Vertrauen der Kunden in den direkten Vertrieb mit Strom und damit verbundener Produkte und Dienstleistungen gestärkt werden.
- **Elektronische Übermittlung der Zählpunkte:** Zählpunkte spielen im Rahmen eines Wechselprozesses eine wichtige Rolle, da nur mithilfe dieser eindeutigen Identifikationskennzahlen ein Lieferantenwechsel durchgeführt werden kann. Die österreichischen Netzbetreiber werden ab 1. Jänner 2007 die Abfrage dieser Zählpunkte für die Lieferanten auf elektronischem Weg ermöglichen und automatisieren, was eine wichtige Verbesserung im Wechselprozess darstellt.
- **Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten:** Die heimischen Netzbetreiber werden ab November 2007 (über 100.000 Kunden) bzw. ab November 2008 (allgemein) die Abrechnungsdaten auf Basis eines österreichweit einheitlichen Standards an die Stromlieferanten übermitteln. Bereits im Vorfeld haben sich die Netzbetreiber bereit erklärt, individuelle Zwischenlösungen mit Lieferanten mitzutragen.

Eine objektive Überwachung dieses Selbstverpflichtungs-Pakets der E-Wirtschaft ist sichergestellt. Der jährliche Bericht wird an die Bundeswettbewerbsbehörde sowie die Regulierungsbehörde übermittelt werden.

Wettbewerbsmarkt Österreich

„Österreich gehört nicht nur zu den Vorreitern der europäischen Elektrizitätsmarkt-Liberalisierung, sondern es verfügt seit langem auch über alle Voraussetzungen für einen funktionierenden Wettbewerbsmarkt“, betonte Pink. Und weiter: „Trotzdem wollen wir uns auf dem Erreichten nicht ausruhen, sondern arbeiten laufend daran, die hohe Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern: Mit dem nun vorgestellten Paket sind wir weiter auf unsere Kunden zugegangen und haben zugleich den Gedanken der Liberalisierung weiterentwickelt.“

Wien, den 30.6.2006

Rückfragehinweis:

VEÖ-Kommunikation

Mag. Angelika E. Reschenauer, MBA

Tel. 01/50198-241