

Presseinformation

KONSUMENTENBERICHT DER E-CONTROL

02.02.2024

E-Wirtschaft investiert in Kundenkommunikation und fordert Rechtssicherheit bei Preisanpassungen

In ihrem gestern veröffentlichten Konsumentenbericht fordert die Regulierungsbehörde erneut Verbesserungen bei der Kommunikation der Stromlieferanten mit ihren Kunden und mehr Transparenz. Gegenüber dem Vorjahr seien aber auch erste Verbesserungen erkennbar. „Die Energiewirtschaft hat eine äußerst herausfordernde Zeit hinter sich. Es ist uns in den vergangenen Monaten zwar gelungen die Versorgung lückenlos zu sichern – der Dialog mit unseren zahlreichen Kundinnen und Kunden hat aber leider nicht immer so funktioniert, wie wir uns das wünschen würden“, sagt Barbara Schmidt, Generalsekretärin von Oesterreichs Energie. „Ich kann aber versichern, dass unsere Unternehmen bereits mit voller Kraft an Verbesserungen arbeiten. Die Kundenzentren wurden bereits vielfach aufgestockt und die eigene Kommunikation auf den Prüfstand gestellt.“

Für substantielle Verbesserungen bei der Kundenkommunikation bräuchte es aber auch klarere rechtliche Grundlagen. Derzeit ist unklar, wie Strompreise rechtssicher angepasst werden können. Insgesamt zählt der Branchenverband bereits mehr als 50 laufende Verfahren gegen Preiserhöhungen von Energielieferanten. „Die bisherigen Urteile haben in diesem Zusammenhang keine Klarheit gebracht – im Gegenteil: Sie haben die Rechtsunsicherheit verschärft und weitere Ansatzpunkte für mögliche Klagen geschaffen“, erklärt Schmidt.

„In dieser Situation werden Kundenbriefe zunehmend von den Rechtsabteilungen verfasst. Damit die möglichst einfache und verständliche Übermittlung von Information wieder in den Mittelpunkt der Kundenkommunikation rücken kann, brauchen wir klare rechtliche Regeln wie Lieferanten Kundenverträge gestalten können“, sagt Schmidt. Vom Elektrizitätswirtschaftsgesetz (EIWG), das sich derzeit in Begutachtung befindet, erhofft sich die Branche diesbezüglich rechtssicher gestaltete Rahmenbedingungen. „Wir werden uns in der entsprechenden Arbeitsgruppe aktiv einbringen und hoffen, dass uns auch die E-

Control bei der Schaffung von Rechtssicherheit bei den Themen Grundversorgung, Sozialtarif und Lieferbedingungen unterstützt.“

Winterpaket der E-Wirtschaft entlastet Kund:innen

Davon unabhängig hat sich die österreichische E-Wirtschaft im vergangenen Herbst auf eine Reihe von Unterstützungsmaßnahmen für Kund:innen mit Zahlungsschwierigkeiten geeinigt: „Wir wissen, dass die Teuerung der letzten Monate viele Menschen in Österreich vor eine Herausforderung stellt. Um dennoch all unsere Kundinnen und Kunden gut durch die kalten Monate zu bringen, führt die Branche bis zum Ende des Winters keine Stromabschaltungen bei Kund:innen aufgrund von Zahlungsverzug durch.“ Zudem bietet die E-Wirtschaft die Möglichkeit von Ratenzahlungsvereinbarungen und verzichtet auf die Verrechnung von Zinsen. Angebote der Lieferanten im Bereich Energieberatung unterstützen Kundinnen und Kunden bei einem möglichst effizienten Umgang mit Energie.

Über Oesterreichs Energie

Oesterreichs Energie vertritt seit 1953 die gemeinsam erarbeiteten Brancheninteressen der E-Wirtschaft gegenüber Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit. Als erste Anlaufstelle in Energiefragen arbeiten wir eng mit politischen Institutionen, Behörden und Verbänden zusammen und informieren die Öffentlichkeit über Themen der Elektrizitätsbranche. Die rund 140 Mitgliedsunternehmen erzeugen mit rund 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern etwa 90 Prozent des österreichischen Stroms mit einer Engpassleistung von über 27.500 MW. Insgesamt wurden im Jahr 2021 rund 70 TWh Strom erzeugt, davon rund 75 Prozent aus erneuerbarer Energie.

Rückfragehinweis

Mag. Christian Zwitnig, MSc.
Pressesprecher Oesterreichs Energie

Österreichs E-Wirtschaft
Brahmsplatz 3, A-1040 Wien
Tel.: +43 1 50198 260
Mobil: +43 676 845 019 260
E-Mail: presse@oesterreichsenergie.at
www.oesterreichsenergie.at