

Presseinformation

E-Control: Großer Andrang an E-Control Schlichtungsstelle Informationsbedürfnis der Konsumenten steigt

Wien, 23. März 2012 – Bei der Schlichtungsstelle der E-Control ist im Moment besonders viel los. Täglich wenden sich zahlreiche Konsumenten an die Schlichtungsstelle, die nähere Informationen zu den neuen Allgemeinen Lieferbedingungen der Wien Energie erhalten möchten.

Neue gesetzliche Bestimmungen in EIWOG und GWG beinhalten viele verbesserte Punkte im Hinblick auf Konsumentenschutz für Strom- und Ergaskunden. So beträgt die Kündigungsfrist bei Strom- und Gaslieferverträgen ohne Vertragsbindung beispielsweise nur mehr zwei Wochen. Darüber hinaus gibt es verbesserte Bestimmungen zur Grundversorgung, wonach jeder Kunde, der den Teilbetrag für einen Monat bezahlen kann, unabhängig von der Höhe der Altschulden nicht abgeschaltet werden darf bzw. bei bereits erfolgter Trennung vom Netz jederzeit wieder eingeschaltet werden muss. Von drohenden Abschaltungen ist der Kunde durch eine 2malige Mahnung, von welchen die zweite mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen hat, zu informieren.

Kunden müssen über Änderungen angemessen informiert werden

Die verbesserten gesetzlichen Bestimmungen sind auch in den jeweiligen Allgemeinen Lieferbedingungen der Energieversorger umzusetzen. Das bedeutet, dass die bestehenden Allgemeinen Lieferbedingungen geändert werden müssen. Die Änderung dieser sind der Regulierungsbehörde vor ihrem In-Kraft-Treten anzuzeigen und in geeigneter Form zu veröffentlichen.

„Die Kunden müssen in schriftlicher Form über die neuen Bedingungen informiert und natürlich müssen diese für die Kunden nachvollziehbar dargestellt werden. Viele Kunden der Wien Energie Vertrieb GmbH & CO KG haben diese Schreiben nun erhalten und wenden sich jetzt an die E-Control, um nähere Auskünfte dazu zu bekommen. Dass die Konsumenten sehr ausführlich über die neuen Lieferbedingungen informiert werden, begrüßen wir sehr. Über eine übersichtlichere Darstellung im Sinne der Konsumenten würden wir uns natürlich freuen. Wichtig

wäre aber noch gewesen, die Kunden klarer darüber zu informieren, welche Konsequenzen mit einem Widerspruch einhergehen, man sich also einen neuen Strom- bzw. Gaslieferanten suchen muss. Das geht aus dem Schreiben nicht deutlich hervor.“, so der Vorstand der Energie-Control Austria, Martin Graf.

E-Control als Anlaufstelle für Konsumenten

Die E-Control steht nicht nur mit der Schlichtungsstelle, sondern auch mit einer eigenen Energie-Hotline den Konsumenten für alle Fragen rund um den Strom- und Gasmarkt zur Verfügung. „Dass die Services der E-Control immer mehr genutzt werden, zeigt uns, wie wichtig es ist, dass die Verbraucher eine zentrale Anlaufstelle haben, an die sie sich bei Problemen in Energiefragen wenden können.“, so Martin Graf abschließend.

Weitere Informationen:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control