

An die 9. Vollversammlung am 23.05.2023
der Kammer für Arbeiter und Angestellte Salzburg

Bessere Aufklärung über Strom- und Gaspreise sowie Produkte

In den letzten Wochen und Monaten war im Energiekontext die Salzburg AG in aller Munde und das nicht zum Positiven. Auch durch die extremen Teuerungen ist das Interesse an Energiethemen nicht nur in Bezug auf die Salzburg AG in der Bevölkerung groß.

Eine aktuelle Studie der E-Control hat aber gezeigt, dass es großes Unwissen gibt, wie viel Strom und Gas im Alltagsleben eigentlich kosten.

„Demnach gaben 72 Prozent von 1.000 im März befragten österreichischen Haushalten an, nicht genau zu wissen, wie viel sie aktuell für die Kilowattstunde (kWh) Strom bezahlen; bei Gas waren dies sogar 88 Prozent.“¹

Ein Hauptgrund für die Unwissenheit stellt vor allem die fehlende Transparenz und Aufklärung über Strom- und Gaspreise sowie Produkte seitens der Energieunternehmen dar. Dazu zählt beispielsweise auch der SmartMeter, ein Produkt der Salzburg AG, der es ermöglicht aktuelle Daten zu erheben und so den Stromverbrauch zu bestimmten Zeiten zu ermitteln und entsprechend treffsicher zu berechnen. Was genau das Produkt macht und wie sich die Preise zusammensetzen sind aber für viele undurchsichtig, weswegen es Personen gibt, welche sich stattdessen für den BlindMeter entscheiden. Dadurch haben sie aber den Nachteil, dass ihnen der Strom nicht treffsicher nach aktuellen Strompreisschwankungen berechnet werden kann, und die Salzburg AG jenen Kund:innen mitteilt:

„Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass sie mit dem BlindMeter auf eine detaillierte Verbrauchsdarstellung verzichten und zukünftig eine eingeschränkte Auswahl bei Stromprodukten haben. Beispielsweise ist die Abrechnung von Tarifen mit tageszeitlich unterschiedlichen Preisen nicht mehr möglich. In diesem Fall wird dann ausschließlich der höhere Preis verrechnet.“²

Zusätzlich sind viele der gestellten Rechnungen unübersichtlich und für Laien kaum zu durchblicken – wenn man in der Thematik kein Experte/keine Expertin ist, braucht es aus unserer Sicht entsprechende Aufklärung und Transparenz zu den Produkten.

¹ https://www.derstandard.at/story/2000145454255/grosses-unwissen-ueber-strom-und-gaspreise-in-oesterreich?fbclid=IwAR2W2yp4cw5s_UPnJQwEn2VEJgSYOs0_MgWBgqP5P3wvEfpaacBJpTLIYy0

² Auszug eines Briefes an eine Salzburg AG-Kundin.

Im oben genannten Fall stellt sich auch die Frage, wieso zwangsläufig der höhere Preis und kein Durchschnittspreis berechnet wird. Aufklärung dazu fehlt in dem Schreiben.

Die E-Control hat in diesem Zusammenhang zehn Forderungen an die Strom- und Gasunternehmen aufgesetzt:

1. Klare, individuelle Kundenkommunikation

Bei Preisänderungen und Kündigungen sollen einfach verständliche Informationen über Handlungsmöglichkeiten der Kund:innen und deren Auswirkungen kommuniziert werden. „Viele Kund:innen wissen zum Beispiel nicht, dass sie – aus welchen Gründen auch immer – ihre Teilzahlungsbeträge ändern können. Und das in beide Richtungen. Eine Information dazu wäre beispielsweise hilfreich.“, so Wolfgang Urbantschitsch.

2. Kund:innen über die Teilbeträge und die Stromkostenbremse informieren

Eine individuelle Information über die Höhe, den angenommenen Verbrauch sowie die Anzahl der Teilbeträge im Jahr soll den Kund:innen automatisch zur Verfügung gestellt werden. Vor allem, ob die Stromkostenbremse berücksichtigt wurde und wenn ja, in welcher Höhe soll dabei erkennbar sein. „Viele Konsument:innen sind verwirrt, weil sie zwar von der Stromkostenbremse in den Medien gehört oder gelesen haben, auf den Teilzahlungsbeträgen wirkt sich diese aber häufig noch nicht aus. Mit einer individuellen Information könnte hier einfach Abhilfe geschaffen werden.“, ist Urbantschitsch überzeugt.

3. Keine Einschränkung der Grundversorgung

Unternehmen sollen keine Bedingungen für den Erhalt der Grundversorgung stellen und den jeweiligen Grundversorgungstarif, der den gesetzlichen Anforderungen entsprechen muss, klar kommunizieren.

4. Abschaltverzicht bei Härtefällen

Gerade in den Wintermonaten sollen keine Kund:innen abgeschaltet oder aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten gekündigt werden. Ratenpläne sollen auch im Gasbereich angeboten werden.

5. Verrechnen, was verbraucht wird

Für Abrechnungen soll der Verbrauch nicht mehr rechnerisch ermittelt werden. Rechnungen sollen immer auf einem durch Netzbetreiber oder durch Kund:in abgelesenen Zählerstand beruhen. Kund:innen mit Smart Meter sollen aktiv Monatsrechnungen angeboten bekommen.

6. Erreichbarkeit sicherstellen

Das Kundenservice sollte gut erreichbar sein, Rechnungen müssen zeitnah ausgestellt und schriftliche Antworten rasch an die Kund:innen geschickt werden.

7. Hilfe bei Zahlungsschwierigkeiten

Umfassende Informationen über geltende Unterstützungsmaßnahmen in Österreich und beim Energieunternehmen selbst sollten zur Verfügung gestellt werden. Für soziale Einrichtungen, die Härtefälle vertreten, sollte es speziell geschulte Kontaktpersonen geben.

8. Leichter Zugang zu Vertragsbedingungen

Informationen über den geltenden Energiepreis oder Preisänderungsmöglichkeiten sollen über das Servicecenter und in einem individualisierten Kundenportal leicht zugänglich sein. „Als enorm wichtig erachten wir die Information darüber, welcher Energiepreis überhaupt zur Anwendung kommt. Hier herrscht häufig große Unsicherheit, wie wir von unserer Beratungsstelle wissen.“, erläutert Wolfgang Urbantschitsch.

9. Schnelle Meldung von Produktdetails in den Tarifikalkulator

Um Preistransparenz zu gewährleisten, sollen Lieferanten Preise und Details ihrer Produkte im Tarifikalkulator der E-Control stets vollständig und aktuell halten.

10. Rasche Weitergabe von gesunkenen Großhandelspreisen

Kund:innen sollen gesunkene Großhandelspreise zeitnah in ihren Abrechnungen spüren.³

Die AUGÉ/UG stellt daher den

A N T R A G

Die 9. Vollversammlung der Arbeiterkammer Salzburg unterstützt die zehn Forderungen der E-Control und fordert die Bundesregierung und die Salzburger Landesregierung auf, die Strom- und Gasunternehmen gesetzlich dazu zu verpflichten, die Forderungen zeitnah umzusetzen!

Kund:innen mit einem Blindmeter sollten mit einem Kostenmodell aus der vergleichbaren Kundengruppe abgerechnet werden.

Für die AUGÉ/UG



Klaus-Peter Fritz
(i.V. für Klaus Brandhuber)

³ <https://www.e-control.at/10-forderungen-an-strom-gasanbieter>