

TIPPS FÜR DEN STROMHAUSHALT

NEUE REGELUNGEN FÜR STROMKONSUMENTINNEN



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

RECHTE VON STROMKUNDINEN

Neue Regelungen für StromkonsumentInnen

Mitte der 1990er Jahre begann auf EU-Ebene eine stufenweise Öffnung der Märkte für Strom und Gas. Für die KonsumentInnen bedeutet das, dass sie sich ihren Strom- und Gasanbieter frei aussuchen können. Einen vorläufigen Schlusspunkt fand diese Entwicklung mit einem Paket an EU-Gesetzen, das 2009 beschlossen wurde, und mit dem auch die Rechte der KonsumentInnen gestärkt wurden. Die neuen Bestimmungen gelten seit März 2011.

Ihre wichtigsten Rechte als Stromkunde/in im Überblick:

Wie wechsele ich meinen Stromanbieter?

Die Preise der Stromlieferanten unterscheiden sich zum Teil erheblich voneinander. Ein Preisvergleich lohnt sich – bei einem Anbieterwechsel können Sie bis zu 100 Euro im Jahr an Stromkosten sparen! Beachten Sie, dass Sie zweifacheR Stromkunde/in sind. Zum einen bei dem Unternehmen, das das Stromnetz zur Verfügung stellt („Netzbetreiber“), und zum anderen bei jenem Unternehmen, das den Strom liefert („Stromlieferant“). Den Netzbetreiber können Sie nicht wechseln, den Stromlieferanten jedoch schon. Ein Wechsel des Anbieters darf zukünftig nicht länger als drei Wochen dauern und ist mit keinen zusätzlichen Kosten für die KonsumentInnen verbunden.

So funktioniert der Anbieterwechsel:

- Vergleichen Sie die Strompreise der Anbieter mit dem Online-Strompreisrechner. Diesen finden Sie auf der Homepage der Arbeiterkammer. (Siehe: Nützliche Kontakte)
- Achten Sie auf etwaige Mindestbindungsfristen der Stromlieferanten, und ob Sie bei einer vorzeitigen Kündigung Rabatte gänzlich oder teilweise verlieren. Ihr bisheriger Vertrag kann grundsätzlich mit Einhaltung einer Frist von 2 Wochen gekündigt werden. (Die Kündigung übernimmt Ihr neuer Lieferant). Gibt

es eine Bindungsfrist, d.h. sind Sie zeitlich an Ihren Vertrag gebunden, dann kann zum Ende des ersten Vertragsjahres, und danach immer zum Monatsletzten gekündigt werden.

- Vorzeitig kündigen können Sie, wenn der Lieferant den Preis erhöht oder die Geschäftsbedingungen ändert und Sie widersprechen. (Siehe: Änderung der Geschäftsbedingungen und Preise)
- Wenn Sie eine neue Wohnung beziehen, nutzen Sie die Gelegenheit, vergleichen Sie die Preise und wählen Sie sofort den günstigsten Lieferanten. So ersparen Sie sich später das Wechseln. Sie müssen auch mit dem Netzbetreiber einen Vertrag abschließen. Diesen können Sie sich jedoch nicht aussuchen.
- Haben Sie einen neuen Lieferanten gefunden, melden Sie sich telefonisch oder per Internet an. Der neue Anbieter schickt Ihnen seinen Vertrag. Sie müssen ihn nur mehr ausfüllen und zurückschicken. Den Rest erledigt Ihr neuer Anbieter. Der Wechsel dauert bis zu drei Wochen. Bis zum Wechsel versorgt Sie weiter Ihr bisheriger Lieferant.

TIPP! Lesen Sie am Tag des Wechsels Ihren Stromzähler ab und geben Sie dem Netzbetreiber den genauen Zählerstand bekannt!

Wenn ich meine Stromrechnung nicht mehr bezahlen kann...

Wenn StromkundInnen ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, kann der Strom nicht ohne weiteres abgeschaltet werden. Es müssen davor zwei Mahnungen erfolgen, die jeweils mindestens eine zweiwöchige Nachfrist enthalten müssen. Die letzte Mahnung muss als eingeschriebener Brief erfolgen und eine Aufklärung über die Folgen und Kosten der Abschaltung beinhalten. Für die Abschaltung und spätere Wiederherstellung des Netzzuganges dürfen vom Netzbetreiber insgesamt höchstens 30 Euro verrechnet werden.

TIPP: Bei Zahlungsschwierigkeiten sprechen Sie früh genug mit Ihrem Energieversorger und vereinbaren Sie Ratenzahlungen!

Habe ich ein Recht auf Stromversorgung?

Strom ist kein beliebiger Konsumartikel den man sich kaufen kann, oder eben nicht. Die Versorgung mit Energie ist notwendig, um elementare Grundbedürfnisse, wie eine warme Wohnung oder die Möglichkeit, Lebensmittel kühl zu lagern, zu erfüllen. Um zu verhindern, dass jemand – aus welchen Gründen auch immer – von der Stromversorgung ausgeschlossen wird, sind alle Stromlieferanten verpflichtet als sogenannte „Versorger letzter Instanz“ aufzutreten.

Der „Versorger letzter Instanz“

- Alle KonsumentInnen haben das Recht, von dem Lieferanten ihrer Wahl mit Strom beliefert zu werden.
- Der Strompreis darf nicht höher sein als jener, zu dem die meisten KundInnen von dem jeweiligen Lieferanten ihren Strom beziehen.
- Wenn Sie sich auf den „Versorger letzter Instanz“ (Grundversorgung) berufen, darf Ihnen der Stromlieferant keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung verrechnen, die höher als eine monatliche Teilbetragszahlung ist.
- Die Sicherheitsleistung muss rückerstattet werden, wenn binnen sechs Monaten kein Zahlungsverzug eintritt.

Wenn sich Preise und Allgemeine Geschäftsbedingungen ändern...

Änderungen der Preise und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) müssen den KundInnen gesondert schriftlich und rechtzeitig in einem persönlich an Sie gerichteten Schreiben mitgeteilt werden. Sie haben die Möglichkeit diesen Änderungen zu widersprechen.

Beachten Sie beim Widerspruch gegen Preiserhöhungen und AGB-Änderungen:

- Halten Sie die Widerspruchsfrist ein (diese ist im Schreiben des Lieferanten angegeben).
- Mit einem Widerspruch endet Ihr Stromliefervertrag – der Widerspruch ist also praktisch eine Kündigung, wobei der Vertrag erst drei Monate nach dem Widerspruch endet. Innerhalb dieser Frist werden Sie noch zu den alten Bedingungen beliefert.
- Innerhalb der dreimonatigen Frist müssen Sie sich unbedingt einen neuen Lieferanten suchen, damit Sie auch danach weiter mit Strom versorgt sind. Achtung: der Lieferantenwechsel kann bis zu 3 Wochen dauern!

Probleme mit dem Stromlieferanten? Wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle!

Wenn Sie eine Beschwerde gegen Ihren Stromlieferanten einbringen wollen (Rechnung, Qualität der Dienstleistung,...), können Sie einen Antrag auf Streitschlichtung an die Schlichtungsstelle der E-Control stellen. Das Verfahren ist kostenlos.

Wie verfasse ich den Antrag?

- Als Antrag reicht ein formloses Schreiben an die auf der Rückseite angeführte Adresse.
- Geben Sie an, was aus Ihrer Sicht geschehen ist.
- Nennen Sie den betreffenden Stromlieferanten.
- Geben Sie an, wie eine mögliche Lösung des Streits für Sie aussehen könnte.

Die Schlichtungsstelle fordert den Stromlieferanten zu einer Stellungnahme zu Ihrem Fall auf und erarbeitet in weiterer Folge einen Lösungsvorschlag. Wenn alle Beteiligten damit einverstanden sind, ist das Verfahren abgeschlossen.

AK fordert effektive Maßnahmen gegen Energiearmut

Obwohl es der AK gelungen ist, im Rahmen der letzten Gesetzesänderung eine ganze Reihe an Verbesserungen für die KonsumentInnen durchzusetzen, bleiben einige Forderungen offen. Insbesondere gibt es nach wie vor keine wirksamen Maßnahmen zur Bekämpfung der Energiearmut. Laut Statistik Austria können 330.000 Haushalte in Österreich ihre Wohnungen nicht ausreichend warm halten. Ein erster Schritt, um diese untragbare Situation zu verbessern, wäre eine Befreiung von den Netzgebühren für die betroffenen Haushalte.

AK beobachtet Strompreise

Um unverhältnismäßige Strompreiserhöhungen offenzulegen, beobachtet die AK regelmäßig die Entwicklung der Preise. Das so genannte Energiepreis-Monitoring wird in vierteljährlichem Abstand auf der Homepage der Arbeiterkammer veröffentlicht.

Nützliche Kontakte

Strompreisrechner

www.arbeiterkammer.at/rechner oder
<http://tarifikalkulator.e-control.at>

Telefonische Auskunft

Energiehotline der E-Control 0810 10 25 54 (österreichweit zum Ortstarif)

Schlichtungsstelle der E-Control

schlichtungsstelle@e-control.at, Fax: +43 1 24724 900
E-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a
1010 Wien

Diese Broschüre erhalten Sie unter (01) 310 00 10 507

Alle aktuellen AK Broschüren finden Sie im Internet zum Bestellen und Download:

■ <http://wien.arbeiterkammer.at/publikationen>

Weitere Bestellmöglichkeiten:

■ E-Mail: bestellservice@akwien.at

Artikelnummer **507 / 2**

Zulassungsnummer: 02Z34648 M
Stand Februar 2011

Medieninhaber, Verleger: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.

Titelfoto: © Gina Sanders - Fotolia.com

Hersteller: TDS Sares

Verlags- und Herstellort: Wien



wien.arbeiterkammer.at