

Leonore Gewessler, BA
Bundesministerin

An den
Präsident des Nationalrates
Mag. Wolfgang Sobotka
Parlament
1017 Wien

leonore.gewessler@bmk.gv.at
+43 1 711 62-658000
Radetzkystraße 2, 1030 Wien
Österreich

Geschäftszahl: 2022-0.901.784

10. Februar 2023

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Kickl und weitere Abgeordnete haben am 15. Dezember 2023 unter der **Nr. 13420/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Der Klimabonus – Chaos und Lotterie gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

- *Wer betreibt die Klimabonus-Hotline und wer ist für die Durchführung sowie Organisation hauptverantwortlich?*

Die Klimabonus-Hotline wird von der ViennaCommunications Consulting GmbH betrieben, die als Bestbieter aus dem europaweiten Vergabeverfahren im Oberschwellenbereich hervorgegangen ist.

Mit der Vollziehung des Bundesgesetzes über den regionalen Klimabonus ist hinsichtlich des § 3 Abs. 4 und § 4 Abs. 4 die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Finanzen sowie hinsichtlich des § 5 Abs. 3 die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Finanzen, dem Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz sowie dem Bundesminister für Inneres betraut. Mit der Vollziehung des § 8 Abs. 4 und Abs. 5 ist der Bundesminister für Finanzen betraut. Im Übrigen obliegt die Vollziehung dieses Bundesgesetzes der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie.

Zu Frage 2:

- *Sind Ihnen die Probleme im Zusammenhang mit der Klimabonus-Hotline (schwere Erreichbarkeit, Ausfälle, Unfreundlichkeit der Mitarbeiter, fehlende Rückmeldung bzw. Rückrufe, etc.) bekannt?*
- a. *Wenn ja, welche Maßnahmen haben Sie bis jetzt ergriffen, um diese Probleme in Zukunft zu vermeiden?*
 - b. *Welche Maßnahmen sind noch angedacht?*

In den Phasen des höchsten Anrufaufkommens waren im Service Center rund 200 Mitarbeiter:innen für die Klimabonus-Serviceline im Einsatz, inklusive Personal für schriftliche Anfragen aus dem klimabonus.gv.at-Webformular.

Das Personal wird gemäß vereinbartem Abwicklungskonzept regelmäßig geschult und beaufkurtet anhand einer abgenommenen Wissensdatenbank. Das Qualitätsmanagement erfolgt als durchgängiger Prozess von der Rekrutierung über die initialen Trainings (Kommunikation, Inhalte und Prozesse, Tools) bis zur Qualitätssicherung im laufenden Betrieb und die Verarbeitung der Erkenntnisse, die wieder in den Gesamtprozess einfließen.

Hierzu erfolgen verschiedene Qualitätssicherungsmaßnahmen auf laufender Basis:

LAUFENDE COACHINGS UND MONITORINGS

- Training on the job (Begleitung der Mitarbeiter:innen durch erfahrene Kolleg:innen)
- Side-by-Side-Coaching (Mithören bei Gesprächen direkt bei den Mitarbeiter:innen)
- Coaching durch Buddies (erfahrene Kolleg:innen)
- Silent Monitoring (Zuhören, ohne bei den Mitarbeiter:innen zu sitzen)
- Ticket-checks und E-tests

FEEDBACK

- Feedbackbögen zu allen Maßnahmen
- Zielsetzungen (was, wie, bis wann) auf Basis des Feedbacks

CONTROLLING

- Überprüfung der Zielerreichung über die angeführten Monitoring-Maßnahmen
- Folgegespräche zur Zielerreichung und Festlegung neuer Ziele

Im Sinne des kontinuierlichen Qualitätsmanagement-Prozesses wird mit einem eigenen Quality-Report die Umsetzung der trainierten Inhalte durch Gespräch und Auseinandersetzung mit den Mitarbeiter:innen laufend überprüft.

Zu Frage 3:

- *Warum wurde keine konkrete Auszahlungsfrist für den Klimabonus festgelegt?*

Die Auszahlung des Klimabonus erfolgt so rasch wie möglich, sobald die dafür benötigten Daten vorliegen. Da das BMK im Hinblick auf die Datenlieferungen auf verschiedene Stellen (vgl. § 5 Bundesgesetz über den regionalen Klimabonus) angewiesen ist und es bei der Übermittlung im Einzelfall auch zu Verzögerungen oder Korrekturnotwendigkeiten kommen kann, wurde auf eine strikte Fristsetzung verzichtet.

Zu Frage 4:

- *Warum wurden die Verjährungsfrist von fünf Jahren sowie eine eventuelle Beauftragung privater Dienstleister in der Klimabonus-Abwicklungsverordnung und nicht im Klimabonusgesetz festgelegt?*
 - a. *Sind diese in der Verordnung festgeschriebenen Sachverhalte vom gesetzlichen Auftrag gedeckt?*
 - i. *Wenn ja, bitte erklären Sie Ihre Einschätzung und begründen Sie diese.*
 - ii. *Wenn nein, welche notwendige Konsequenzen leiten Sie daraus ab? Welche notwendigen Maßnahmen werden Sie umsetzen?*

Das Bundesgesetz über den regionalen Klimabonus (Klimabonusgesetz – KliBG) sieht gemäß § 2 Abs. 7 vor, dass die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie die nähere Ausgestaltung der Überprüfung des Vorliegens der Voraussetzungen für den Bezug des Klimabonus nach § 2 Abs. 1 KliBG sowie die Abwicklung des regionalen Klimabonus, insbesondere betreffend Verfahren und Auszahlung sowie den Umgang mit fehlerhaften Auszahlungen sowie die Einrichtung einer Schlichtungsstelle mittels Verordnung festzulegen hat. Diese Vorgabe wurde entsprechend umgesetzt.

Zu Frage 5:

- *Sehen Sie aufgrund der Eigentümervertretung des Klimaministeriums in Sachen „Austria Wirtschaftsservice GmbH“ eine Unvereinbarkeit im Zusammenhang mit der Zuständigkeit der AWS als Schlichtungsstelle in Bezug auf den Klimabonus?*
 - a. *Wenn ja, warum wurde die AWS als Schlichtungsstelle eingesetzt?*
 - b. *Wenn nein, warum wurde das Wort „unabhängig“ aus § 2 Abs. 6 Klimabonusgesetz wieder entfernt?*
 - c. *Wenn nein, bitte erklären Sie Ihre Einschätzung und begründen Sie diese.*

Nein, es ist keine Unvereinbarkeit im Zusammenhang mit der Zuständigkeit der AWS als Schlichtungsstelle in Bezug auf den Klimabonus gegeben. Die Schlichtungsstelle führt ihre Tätigkeit gemäß den Vorgaben der KliBAV durch.

Zu den Fragen 6 und 7:

- *Ist Ihnen bekannt, dass es auf der Homepage <https://www.klimabonus.gv.at/> keine ausreichende Information dazu gibt, dass diverse Ansprüche zivilrechtlich durchzusetzen wären und es für die Nutzer keinen weiterführenden Link zur von Ihnen beauftragten Schlichtungsstelle gibt?*
 - a. *Wenn ja, warum fehlen diese wichtigen Informationen?*
 - b. *Wenn ja, wurden diese Informationen bewusst vorenthalten?*
 - c. *Wenn nein, werden Sie veranlassen, dass diese fehlenden Informationen unverzüglich auf der Homepage für den Klimabonus ergänzt werden?*
- *Ist Ihnen bekannt, dass es auf der Homepage <https://www.aws.at/> der von Ihnen beauftragte Schlichtungsstelle „Austria Wirtschaftsservice GmbH“ für Nutzer nicht ersichtlich ist, wie sie diese in Bezug auf den Klimabonus kontaktieren können?*
 - a. *Wenn ja, warum wurde dies bis heute nicht geändert und somit den Menschen die Kontaktaufnahme erleichtert?*
 - b. *Wenn nein, warum haben Sie dazu keine Information?*

Die Homepage www.klimabonus.gv.at ist mit einer sehr ausführlichen FAQ-Sektion ausgestattet, die die relevanten Fragen zum Klimabonus behandelt.

Darüber hinaus wird auf den genannten Internetseiten nicht explizit auf die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle verwiesen, da in Anbetracht der Anzahl an Anfragen eine Weiterleitung von qualifizierten Fällen an die Schlichtungsstelle erst nach Eingabe über die Service-Hotline und das Kontaktformular erfolgen kann. Dies ist auch in § 11 Abs. 3 KliBAV entsprechend geregelt. Sohin erfüllt das vorgelagerte Serviceangebot mit Blick auf potentielle Beschwerdefälle eine Art Filterfunktion, um die Ressourcen der Schlichtungsstelle nicht mit allgemeinen Anfragen zu überlasten.

Zu Frage 8:

- *Wer ist bei der Schlichtungsstelle „Austria Wirtschaftsservice GmbH“ für die Klimabonus-Angelegenheiten hauptverantwortlich?*

In der Planung wurden für das spezifische Projektteam der Schlichtungsstelle bis zu 3 Personen angesetzt, die je nach Bearbeitungsaufwand zum Einsatz kommen können. Jeder Fall wird im 4-Augenprinzip, d.h. von zumindest 2 Prüfer:innen beurteilt, die im Bedarfsfall auf hausinterne Serviceeinheiten wie z.B. die Rechtsabteilung, OIT und andere zugreifen können.

Zu den Fragen 9 und 12:

- *Wie hoch sind die Kosten, die bis heute im Zusammenhang mit den Klimabonus-Gutscheinen bis heute entstanden sind? Bitte um detaillierte Auflistung sämtlicher Posten? (Versand, Rückabwicklung, etc.).*
- *Wie hoch sind sich die Kosten, welche bis dato an die Firma Sodexo GmbH in Bezug auf die Klimabonus-Gutscheine ausbezahlt wurden?*

Mit Stand 06. Februar 2023 sind folgende Zahlungen an externe Firmen zur Abwicklung des Klimabonus geflossen (alle Werte exkl. USt.):

- Österreichische Post AG: € 7,52 Mio. (Versanddienstleistung sowie die gesicherte Verarbeitung der RSA-Rückläufe), davon € 35.250,- für die gesicherte RSA-Rücklaufabwicklung und € 7,49 Mio. an Versanddienstleistungen
- Sodexo Benefits & Rewards Services Austria GmbH: € 7,91 Mio. (Aufsetzen und Abwicklung eines Gutscheinsystems, beinhaltet alle Kosten der Partnerunternehmer von Sodexo für Produktion, Transport, Versicherung, Lagerung und Herstellung der RSA-Briefe sowie die Gebühr für Transaktionskosten beim Bankpartner)

Zu Frage 10:

- *Warum wurde die Firma Sodexo GmbH beauftragt?*

Die Beauftragung erfolgte gemäß Bekanntmachung an die Firma Sodexo Benefits & Rewards Services Austria GmbH, nicht Sodexo GmbH. Diese ist als Bestbieter aus dem europaweiten Vergabeverfahren im Oberschwellenbereich hervorgegangen.

Zu Frage 11:

- *Wer ist bei Sodexo GmbH für die Klimabonus-Gutscheine hauptverantwortlich?*

Die Abwicklung bei Sodexo Benefits & Rewards Services Austria GmbH erfolgt über ein firmeninternes Projektteam.

Leonore Gewessler, BA

