

16069/AB
vom 18.12.2023 zu 16629/J (XXVII. GP)
Bundesministerium sozialministerium.at
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

Johannes Rauch
Bundesminister

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2023-0.771.149

Wien, 14.12.2024

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 16629/J der Abgeordneten Peter Wurm, Walter Rauch, Christian Reis, Peter Schmiedlechner betreffend „Die Energierechnung, die keiner versteht, sorgte für rekordhohe Beschwerden“** wie folgt:

Frage 1:

- *Wie beurteilen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister das hohe Beschwerde- und Beratungsaufkommen inklusive Schlichtungsanträgen bei der E-Control seit 2020 im Zusammenhang mit der Preis- und Vertragspolitik der auf dem österreichischen Energiemarkt tätigen Unternehmen?*

Dem BMSGPK ist es naturgemäß ein besonderes Anliegen, dass Konsument:innen möglichst zeitnah Hilfestellungen in Anspruch nehmen können, wenn sie diese benötigen. Dass gerade im Jahr 2022 die Anlaufstellen bei der Regulierungsbehörde, der E-Control, und auch bei den Unternehmen an ihre Kapazitätsgrenzen gestoßen sind, ist als indirekte Folge des Angriffskrieges Russlands auf die Ukraine und den damit aufgetretenen Verwerfungen des Energiemarktes zu sehen.

Beratungskapazitäten in diesem Ausmaß waren davor nicht in annähernd hohem Ausmaß erforderlich, und mussten kurzfristig aufgestockt werden. Bedauerlicherweise hatte diese besondere Situation auch Einfluss auf die Qualität, insbesondere die Reaktionszeit auf Anfragen bzw. Beschwerden bei Energieversorger:innen.

Hinsichtlich der angesprochenen Preis- und Vertragspolitik darf ich darauf hinweisen, dass mein Ressort den Verein für Konsumenteninformation mit der Führung verschiedener Verfahren beauftragt hat, um strittige Rechtsfragen, die bei der Versorgung mit Strom und Gas aufgetreten sind, zu klären.

Näheres kann auf der Website des VKI nachgelesen werden (siehe <https://verbraucherrecht.at/>).

Frage 2:

- *Welche genaue Anzahl an Beschwerden, Beratungsansuchen und Schlichtungsanträgen gab es in den Jahren 2020, 2021, 2022 und 2023 (bis inklusive Ende September 2023) bei der E-Control gegeben?*

Die diesbezüglichen Zahlen sind den jeweiligen Tätigkeitsberichten der Schlichtungsstelle der E-Control zu entnehmen. Diese sind auf der Website der Regulierungsbehörde unter: <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle> abrufbar. Für 2023 liegen noch keine Zahlen vor, das Beschwerdeaufkommen wird nach Auskunft der E-Control allerdings über jenem von 2022 liegen.

Frage 3:

- *Welche energiepolitischen und energierechtlichen Konsequenzen ziehen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister aus diesem Beschwerde-, Beratungs- und Schlichtungsaufkommen?*

Die Erfahrungen aus der Krise haben gezeigt, dass die rechtlichen Vorgaben hinsichtlich Transparenz und Information Schwachstellen aufweisen. Das BMSGPK tritt daher dafür ein, dass mit den nächsten Novellen im Energerecht für die Bereiche Strom und Gas weitere Verbesserungen für die Konsument:innen erreicht werden.

Frage 4:

- *Werden Sie sich als zuständiger Konsumentenschutzminister im Rahmen der österreichischen Bundesregierung dafür einsetzen, dass die E-Control personell aufgestockt wird, um zukünftig das steigende Beschwerde-, Beratungs- und Schlichtungsaufkommen rascher und besser im Sinne der Konsumenten bewältigen zu können?*

Wie bereits erwähnt, ist es bedingt durch ein krisenbedingtes und zuvor nicht zu erwartendes Aufkommen von Anfragen bzw. Beschwerden zu diesen Engpässen gekommen. Die weitere Entwicklung ist abzuwarten.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

