

**Leonore Gewessler, BA**  
 Bundesministerin

An den  
 Präsident des Nationalrates  
 Mag. Wolfgang Sobotka  
 Parlament  
 1017 W i e n

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

Geschäftszahl: 2023-0.842.470

. Jänner 2024

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Rauch und weitere Abgeordnete haben am 22. November 2023 unter der **Nr. 16986/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Klimabonus-Lotterie: Wer profitiert von der Abwicklung über Sodexo-Gutscheine? gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu den Fragen 1, 2, 7, 9, 10 und 14:

- *Wurde mit Sodexo die Abnahme von 1. Mio. Gutscheinen vertraglich vereinbart?*
- *Wie kam man auf die Zahl von 1. Mio. Gutscheinen?*
- *Wurde mit Sodexo ein bestimmter Mindestbestellwert vereinbart?*
  - a. *Falls ja, auf welcher Basis wurde dieser Mindestbestellwert errechnet?*
- *Wurden für das Zustandekommen des Vertrages zwischen Ihrem Ressort und Sodexo irgendwelche Vermittlungsprovisionen ausbezahlt?*
  - a. *Falls ja, an wen bzw. in welcher Höhe?*
- *Wurden für das Zustandekommen des Vertrages zwischen Ihrem Ressort und Sodexo irgendwelche sonstigen geldwerten Leistungen ausbezahlt?*
  - a. *Falls ja, an wen bzw. in welcher Höhe?*
- *Wurde betreffend die Gutscheinalternative zur Klimabonusauszahlung ein Ausschreibungsverfahren mit verschiedenen Anbietern durchgeführt?*
  - a. *Falls nein, warum nicht?*
  - b. *Falls ja, wie viele Mitbewerber von Sodexo gab es?*

Ich darf dazu auf die Beantwortung der Anfrage 12692/J vom 13. Oktober 2023 verweisen. Darüber hinaus können zu vertraulichen Vertragsdetails auf Basis des § 27 BVergG keine Auskunft gegeben werden.

Zu den Fragen 3 und 4:

- *Wurde erhoben, wie viele Personen in Österreich über kein Konto verfügen?*
- *Welche konkreten Erhebungen wurden durchgeführt, die diese Zahl rechtfertigen?*

Es wurden dazu Gespräche mit dem BMF sowie der Wirtschaftskammer, spezifisch der Sparte Banken und Versicherungen, geführt, um wesentliche Erfahrungswerte einzuholen. In der tatsächlichen Umsetzung wurden all jene (Konto)-Daten verwendet, deren Übermittlung an das BMK im KliBG festgelegt ist und welche vollständig und aktuell waren.

Zu Frage 5:

- *Wurde eine Effizienzprüfung durchgeführt, wie viele Gutscheine ausgegeben wurden?*

Es wurde gem. § 9 Abs. 1 KliBAV an all jene Personen ein Gutschein ausgegeben, für die keine vollständigen und aktuellen Kontodaten vorhanden waren und die Anspruch auf den Klimabonus hatten.

Zu Frage 6:

- *Wurde erhoben, wie viele Gutscheine unmittelbar in Bargeld eingetauscht wurden, ohne dass diese als Zahlungsmittel in Geschäften verwendet worden wären?*

Ja, es werden im Rahmen des Projektmanagements kontinuierlich Zahlen zur Ausgabe und Einlösung von Gutscheinen bzw. zur Barablöse erhoben.

Zu Frage 8:

- *Wurde von Sodexo allenfalls ein Differenzbetrag abgerufen bzw. in Rechnung gestellt?*
  - a. *Falls ja, in welcher Höhe und wieviel verdient Sodexo pro Klimabonus-Gutscheinempfänger?*

Es wurde kein Differenzbetrag abgerufen. Außerdem darf ich dazu auf die Beantwortung der Fragen 1 und weitere verweisen.

Zu den Fragen 11 und 12:

- *Wie viele Klimabonus-Gutscheine wurden im Jahr 2022 abgerufen?*
- *Wie viele Klimabonus-Gutscheine wurden bisher im Jahr 2023 abgerufen?*

Es wurden für den Klimabonus 2022 Gutscheine an 1,43 Mio. Anspruchsberechtigte und für den Klimabonus 2023 bisher Gutscheine an 1,07 Mio. Anspruchsberechtigte versandt.

Zu Frage 13:

- *Wurde mit der Firma Sodexo eine bestimmte Vertragslaufzeit vereinbart?*
  - a. *Falls ja, welche?*
  - b. *Falls nein, warum nicht?*

In der EU-weiten Ausschreibung für die Dienstleistungserbringung des Klimabonus-Gutscheins wurde als Anforderung spezifiziert: „Die Vereinbarung wird für eine definitive Dauer von vier (4) Jahren (somit drei [3] Auszahlungszyklen) abgeschlossen und kann schriftlich einmal um vier (4) weitere Jahre seitens der Auftraggeberin verlängert werden. Der (zu findende) Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf tatsächliche Inanspruchnahme der Option. Zum Ende eines jeden Auszahlungszyklus kann die Vereinbarung jeweils unter Einhaltung einer viermonatigen (4) Kündigungsfrist ordentlich gekündigt werden.“

Zu den Fragen 15 bis 17:

- *Nach welchen konkreten Vorgaben (Vereinbarung, Regelwerk) gehen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Hotline bei der Bearbeitung von Anliegen vor?*
- *Wird die Hotline von einem ausgelagerten Unternehmen betrieben?*
- *Wie viele Mitarbeiter erledigen diese Aufgaben, in welchem konkreten Rechtsverhältnis stehen diese zu Ihrem Ressort und über welche Ausbildung verfügen diese Personen?*

Die Servicehotline wird von einem Auftragnehmer, der aus einem europaweiten Vergabeverfahren als Bestbieter hervorgegangen ist, betrieben. Der jeweilige Personalstand orientiert sich am jeweiligen Anfragevolumen und kann daher nicht konkret beziffert werden. Personenbezogene Angaben über die Mitarbeiter:innen können aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht gemacht werden.

Die Mitarbeiter:innen sind jedenfalls entsprechend geschult und gehen bei jedem Servicefall nach einem Service-Handbuch und spezifischen FAQ vor. Dieses wurde anhand der bisher aufgetretenen Fragen erstellt und wird laufend durch neue Informationen ergänzt, wenn es zu Änderungen kommt.

Zu den Fragen 18 und 19:

- *Wozu werden in dieser Angelegenheit überhaupt telefonische „Auskünfte“ erteilt, anstatt konkrete sowie verbindliche schriftliche Informationen, welche sich als Wegberei-tung für Beschwerde führende Person für eine allfällige Rechtsdurchsetzung mittels Klage bei Gericht eignen würden?*
- *Führt diese Vorgehensweise nicht dazu, dass betroffenen Personen der Rechtsschutz behindert, verzögert oder gar entzogen wird?*

Im Verständnis einer modernen Verwaltung sehen wir Bürger:innen nicht als Bittsteller, die rein schriftliche Eingaben machen können, sondern bieten möglichst niederschwellige und damit leicht zugängliche Servicekanäle, bei denen Informationen rasch und einfach eingeholt werden können. Eine Behinderung, Verzögerung oder Entziehung des Rechtsschutzes erfolgt dadurch nicht.

Zu Frage 20:

- *Wie kommt der einzelne zu einem greifbaren Schreiben der Schlichtungsstelle, welche ja in Streitfällen „verpflichtend“ zu befragen ist?*

Gemäß KLiBAV § 11 Abs. 3 sind Eingaben gemäß Abs. 2 Z 1 und Z 2 vonseiten der BMK oder etwaigen beauftragten privaten Dienstleistern schriftlich an die Schlichtungsstelle zu richten.

Zu Frage 21:

- *Wurden bei ordentlichen Gerichten bereits Klagen (Mahnklagen) eingebracht?*
  - a. *Falls ja, wie viele rechtskräftige Zahlungsbefehle liegen dem Ministerium vor bzw. bei wie vielen wurde vom Ressort Widerspruch erhoben und liegt in allen Fällen eine negative Erledigung der Schlichtungsstelle vor?*

Es wurde eine Mahnklage eingebracht und außergerichtlich geklärt. Die Schlichtungsstelle wurde in diesem Fall nicht befasst.

Zu Frage 22 und 25:

- *Sofern die Hotline an private Stellen ausgegliedert wurde, würde sich hier weiter die Frage nach dem verfassungsgesetzlich vorgegebenen Sachlichkeits- und Effizienzgebot aufdrängen: Welche konkreten sachlichen Gründe sprechen dafür, diese Aufgabe nicht in Eigenverwaltung, sondern mittels ausgegliederter Aufgabenbesorgung zu vollziehen?*
- *Wurde bereits grundsätzlich eine Effizienzprüfung der Hotline durchgeführt (auch wenn keine Auslagerung im klassischen Sinn erfolgte), nämlich dahingehend, ob die Abwicklung des Klimabonus durch den Verwaltungsapparat eines anderen Ressorts (etwa BMF) nicht sparsamer, wirtschaftlicher und zweckmäßiger erfüllt werden könnte?*

Eine effiziente Verwaltung zu führen, bedeutet Aufgaben dort zu erledigen, wo sie möglichst kostensparend und kompetent abgewickelt werden. Die Anforderungen an eine moderne Servicehotline-Infrastruktur und der stark fluktuierende Personalbedarf durch hohe Schwankungen im Anfragevolumen wird am besten über einen beauftragten Dienstleister abgedeckt. Für die Abwicklung einer Servicehotline in diesem Umfang und dieser Servicequalität standen in anderen Ressorts keine Ressourcen zu Verfügung, insbesondere in der notwendigen kurzen Vorbereitungszeit.

Zu Frage 23 und 24:

- *Inwiefern wird hier sichergestellt, dass die in Rede stehende Aufgabenbesorgung nicht zu einem Effizienzverlust führt?*
- *Kommt es hierbei zu regelmäßigen Gegenüberstellungen von Kosten und Effizienz?*
  - a. *Falls ja, in welchen Abständen?*

Das für die Serviceprozesse notwendige Fachwissen und die Ansteuerung des Auftragnehmers erfolgt durch das Personal im Ministerium. Es erfolgt hier ein kontinuierlicher Austauschprozess. Zusätzlich werden Daten in einem Live-Dashboard ausgewertet und monatlich evaluiert.

Leonore Gewessler, BA

