

**17151/AB****vom 29.03.2024 zu 17696/J (XXVII. GP)****bmk.gv.at****Bundesministerium**

Klimaschutz, Umwelt,  
Energie, Mobilität,  
Innovation und Technologie

**Leonore Gewessler, BA**

Bundesministerin

leonore.gewessler@bmk.gv.at

+43 1 711 62-658000

Radetzkystraße 2, 1030 Wien  
Österreich

An den

Präsident des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2024-0.089.294

. März 2024

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Rauch und weitere Abgeordnete haben am 31. Jänner 2024 unter der **Nr. 17696/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Wie viele Bürger haben den ihnen zustehenden Klimabonus nie bekommen? gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

**Zu Frage 1:**

- *In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus 2022 noch nicht erfolgt?*

Bei 1,13% der Anspruchsberechtigten war die versuchte Auszahlung des Klimabonus nicht erfolgreich. Dies ist im Wesentlichen auf nicht abgeholt R<sup>S</sup>a-Briefe bzw. Personen, die ins Ausland verzogen sind, zurückzuführen.

**Zu Frage 2:**

- *In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus in den Jahren 2023 und 2024 pro Monat erfolgt?*

Im Jahr 2023 und 2024 fanden folgende Auszahlungen des Klimabonus für das Anspruchsjahr 2022 statt:

Monat/2023	Auszahlungen	Monat/2023	Auszahlungen	Monat/2023	Auszahlungen
Februar	467.380	März	23.900	April	5.198
Mai	5.995	Juni	2.442	Juli	1.393
August	1.026	September	0	Oktober	2.986
November	1.346	Dezember	1.233		

Monat/2024	Auszahlungen	Monat/2024	Auszahlungen		
Jänner	0	Februar	540		

Zu den Fragen 3 und 5 sowie 10 und 12:

- *Wird bei nicht erfolgten Auszahlungen des Jahres 2022 im Einzelfall oder stichprobenartig geprüft, ob dies dem Berechtigten anzulasten ist?*
- *Werden Sie vor dem Hintergrund des geschilderten Sachverhaltes sicherstellen, dass die offenen Fälle das Jahr 2022 betreffend umfassend aufgearbeitet werden und auch solche, die ohne Verständigung der Betroffenen geschlossen wurden, neu aufgerollt und seriös abgearbeitet werden?*
  - a. Wenn ja, ab wann?
  - b. Wenn ja, welche konkreten Schritte setzen Sie?
  - c. Wenn nein, warum nicht?
- *Wird bei nicht erfolgten Auszahlungen des Jahres 2023 im Einzelfall oder stichprobenartig geprüft, ob dies dem Berechtigten anzulasten ist?*
- *Werden Sie vor dem Hintergrund des geschilderten Sachverhaltes sicherstellen, dass allenfalls offene Fälle das Jahr 2022 betreffend umfassend aufgearbeitet werden und auch solche, die ohne Verständigung der Betroffenen geschlossen wurden, neu aufgerollt und seriös abgearbeitet werden?*
  - a. Wenn ja, ab wann?
  - b. Wenn ja, welche konkreten Schritte setzen Sie?
  - c. Wenn nein, warum nicht?

Jede Anspruchsberechtigung und Auszahlung ist erfasst und somit eindeutig feststellbar, dies gilt sowohl für den Klimabonus 2022 als auch für den Klimabonus 2023. Personen können sich mit ihren Anliegen immer an die extra dafür zuständige Servicehotline wenden oder über die Klimabonus-Homepage direkt eine nachträgliche Zahlung auslösen, wenn sie beispielsweise den RSa-Brief nicht abholen konnten. Selbstverständlich wird jeder Servicefall bearbeitet.

Zu Fragen 4 und 11:

- *Nehmen Sie mit Personen, die für das Jahr 2022 anspruchsberechtigt waren aber noch keinen Klimabonus bekommen haben aktiv Kontakt auf?*
  - a. Wenn ja, inwiefern?
  - b. Wenn nein, warum nicht?
- *Nehmen Sie mit Personen, die für das Jahr 2023 anspruchsberechtigt waren aber noch keinen Klimabonus bekommen haben aktiv Kontakt auf?*
  - a. Wenn ja, inwiefern?
  - b. Wenn nein, warum nicht?

Es erfolgt an alle Anspruchsberechtigen eine Auszahlung bzw. ein Auszahlungsversuch. Sollten für eine Person keine aktuellen Kontodata vorliegen, erfolgt eine Auszahlung mittels Gutscheinen. Die Kontaktaufnahme erfolgt hierbei im Rahmen der Zustellung des RSa-Briefs, entweder durch direkte Zustellung oder über die Information einer Hinterlegung. Personen, die den Brief nicht direkt entgegennehmen können, haben dann im Rahmen der allgemeinen Hinterlegungsfrist von Rückscheinbriefen Zeit, diesen von der angegebenen Postgeschäftsstelle abzuholen. Sollte der Brief nicht abgeholt werden, steht es Personen in weitere Folge offen,

sich an die Service-Hotline zu wenden bzw. kann die nachträgliche Auszahlung über Eingabe der notwendigen Daten über die Klimabonus-Homepage erfolgen.

Nachdem dem BMK außer der Meldeadresse keine zusätzlichen Kontaktdataen von Anspruchsberechtigten vorliegen, können abgesehen vom Postweg auch keine anderweitigen Kontaktversuche vorgenommen werden.

Die Auszahlung des Klimabonus 2023 ist noch nicht abgeschlossen, da erst mit 31.12.2023 alle Ansprüche ermittelt werden konnten. Die postalische Zustellung erfolgt im März 2024.

#### Zu den Fragen 6 und 7:

- Warum wird die Beschwerdemöglichkeit betreffend das Jahr 2022 auf der Homepage des Klimabonus unter „Fragen und Antworten“ bei der Frage „Warum habe ich den Klimabonus 2023 nicht erhalten?“, wo in weiterer Folge das Jahr 2022 ausgewählt werden kann, versteckt?
- Planen Sie diesbezüglich eine Verbesserung? Wenn ja, inwiefern?
  - a. Wenn ja, inwiefern?
  - b. Wenn nein, warum nicht?

Es sind sowohl für den Klimabonus 2022 als auch den Klimabonus 2023 Informationen und Kontaktmöglichkeiten auf der Webseite vorhanden. Die Frage "Warum habe ich den Klimabonus 2023 nicht erhalten?" bezieht sich auf den Klimabonus 2023 (siehe Formulierung der Frage). Für den Klimabonus 2022 gibt es eine eigene Frage direkt darunter: „Ich habe den Klimabonus 2022 trotz Anspruch noch nicht erhalten. Wohin kann ich mich wenden?“

#### Zu Frage 8:

- In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus 2023 noch nicht erfolgt?

Die endjährige Auszahlung des Klimabonus 2023 läuft noch, da erst mit 31.12.2023 alle Ansprüche festgestellt werden konnten. Aktuell sind 2,5% der Ansprüche noch nicht ausgezahlt.

#### Zu Frage 9:

- In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus in den Jahren 2023 und 2024 pro Monat erfolgt?

Im Jahr 2023 und 2024 fanden folgende Auszahlungen des Klimabonus für das Anspruchsjahr 2023 statt:

Monat/2023	Auszahlungen	Monat/2023	Auszahlungen	Monat/2023	Auszahlungen
September	7,967.092	Oktober	571.015	November	26.597
Dezember	11.774				
Monat/2024	Auszahlungen	Monat/2024	Auszahlungen		
Jänner	0	Februar	459.073		

#### Zu Frage 13:

- Welchem Zweck führen sie jenen budgetierten Mitteln für den Klimabonus zu, die aufgrund der Nichtauszahlung im Ressort verbleiben? (Bitte pro Jahr bzw. Verwendung aufschlüsseln.)

Aus den nicht verwendeten budgetierten Mitteln werden Rücklagen gebildet, die im Folgejahr für die Abwicklung des Klimabonus genutzt werden.

Zu Frage 14:

- Auf welchen konkreten Missstand der Abwicklung des Klimabonus ist es konkret zurückzuführen, dass ein 2022 und 2023 anspruchsberechtigter Bürger den Klimabonus für das Jahr 2023, nicht aber für das Jahr 2022 bekommt und das insbesondere trotz mehrfacher Eingaben?

Wenn die Anspruchsvoraussetzungen für den Klimabonus 2022 vorliegen, erfolgt für anspruchsberechtigte Personen eine Auszahlung. Ohne einen konkreten Anhaltspunkt zur Identifikation einer Person kann jedoch kein konkreter Sachverhalt erhoben werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen können auch keine Details zu einzelnen Fällen veröffentlicht werden. Die Servicehotline des Klimabonus steht aber für Rückfragen zur Verfügung.

Zu den Fragen 15 bis 18, 20, 21 sowie 24 bis 30:

- Nach welchen konkreten Vorgaben (Vereinbarung, Regelwerk) gehen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Hotline bei der Bearbeitung von Anliegen gegenwärtig bzw. in der Vergangenheit vor?
- Betreibt oder betrieb diese Hotline allenfalls zeitweise ein ausgelagertes Unternehmen?
- In welcher Vertragsbeziehung stehen die gegenwärtigen Mitarbeiter der Hotline bzw. solche, die seit deren Einrichtung dort tätig waren, zu Ihrem Ressort?
- Wie viele Mitarbeiter erledigen diese Aufgaben?
- Über welche Ausbildung verfügen die einzelnen bei der Hotline tätigen Personen?
- Wozu werden in dieser Angelegenheit überhaupt telefonische „Auskünfte“ erteilt, anstatt konkrete sowie verbindliche schriftliche Informationen, welche sich als Wegbereitung für die Beschwerde führende Person für eine allfällige Rechtsdurchsetzung mittels Klage bei Gericht eignen würden?
- Führt diese Vorgehensweise nicht dazu, dass betroffenen Personen dadurch der Rechtsschutz behindert und verzögert oder gar entzogen wird?
- Wie kommt der einzelne zu einem greifbaren Schreiben der Schlichtungsstelle, welche ja in Streitfällen „verpflichtend“ zu befassen ist, wenn diese sich in der Praxis verschweigt?
- 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?
- Sofern die Hotline an private Stellen ausgegliedert wurde, stellt sich hier weiter die Frage nach dem verfassungsgesetzlich vorgegebenen Sachlichkeits- und Effizienzgebot bzw. welche konkreten sachlichen Gründe dafür sprechen, diese Aufgabe nicht in Eigenverwaltung, sondern mittels ausgegliederter Aufgabenbesorgung zu vollziehen?
- Inwiefern wird, wenn es schon de facto nicht sichergestellt ist, durch interne Kontrollmechanismen überprüft, ob die in Rede stehende Aufgabenbesorgung effizient erfolgt?
- Kommt es hierbei zu regelmäßigen Gegenüberstellungen von Kosten und Effizienz?
  - a. Falls ja, in welchen Abständen?
  - b. Falls ja, mit welchem jeweiligen Ergebnis?

- 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?
- Falls ja, mit welchem Ergebnis?
  - Falls nein, warum nicht?

Ich verweise auf meine Ausführungen in der Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage 16986/J vom 22. November 2023.

Zu Frage 19:

- Inwiefern ist eine mögliche Personalfluktuation kausal für die schlechte Abwicklung des Klimabonus?

Die Konzeption und Abwicklung des Klimabonus stellt einen großen Erfolg dar. Erstmals konnte in Österreich überhaupt an eine derart große Anzahl an Anspruchsberichtigten eine Leistung ausbezahlt werden. Die erste Auszahlung des Klimabonus 2022 konnte vor dem geplanten Auszahlungsdatum ausgeführt werden. Die Fehlerquote ist mit unter 0,1 Prozent äußerst gering.

Zu den Fragen 22 und 23:

- Inwiefern nehmen Sie es in Kauf, dass durch die schlichte Auskunftsverweigerung, wie oben beschrieben, Staatsbürger in Ihrem Recht beschnitten werden?
- Inwiefern nehmen Sie es in Kauf, dass durch Nichtinformation über Entscheidungen, wie oben beschrieben, Staatsbürger in Ihrem Recht beschnitten werden?

Eine Beschränkung von Rechten findet nicht statt. Diejenigen Fälle, für welche keine standardisierte Abklärung erfolgen kann, werden einer Einzelfallprüfung und –bearbeitung unterzogen. Die Bereitstellung von telefonischen und schriftlichen Auskünften stellt eine Serviceleistung seitens des BMK dar, welche unabhängig von einem etwaigen Anspruch auf den Klimabonus zu betrachten ist.

Zu Frage 31:

- In wie vielen Fällen hat sich die Volksanwaltschaft bereits an Ihr Ressort aufgrund von Problemen mit der Auszahlung des Klimabonus gewandt?

In 913 Fällen hat sich die Volksanwaltschaft an das BMK gewandt.

Zu Frage 32:

- Wie wurden diese Fälle jeweils entschieden? (Bitte angeben, ob der Klimabonus jeweils ausgezahlt wurde.)

In 75 % der Fälle war der Klimabonus bereits ausgezahlt oder kam es zeitnah zu einer Auszahlung. In 20 % lag kein Anspruch vor und 5 % der Fälle sind aktuell noch in Bearbeitung (z.B. aufgrund von Abwarten auf weitere Dokumente oder Nachweise der Einbringer:innen).

Zu Frage 33:

- Wieso kam es im jeweiligen Fall dazu, dass es der Hilfe der Volksanwaltschaft bedurfte?

Die Volksanwaltschaft hat tätig zu werden, wenn Bürger:innen sich mit einem begründeten Anliegen an sie wenden.

Zu den Fragen 34 bis 37:

- *Welche Lehren wurden aus den Fällen jeweils gezogen?*
- *Welche Verbesserungen wurden wann konkret umgesetzt?*
- *Warum kommt es trotz vermeintlichen Verbesserungen zu Fällen wie eingangs beschrieben?*
- *Welche Verbesserungen planen Sie angesichts des beispielhaften Falls in der Antragsbegründung?*

Die Abwicklung des Klimabonus wird laufend evaluiert und weiterentwickelt. Dies inkludiert Prozessverbesserungen in der Sicherheitskette, eine Erweiterung des Konto-Datenbestandes und Verbesserungen in den Serviceabläufen.

Leonore Gewessler, BA

