

17696/J XXVII. GP

Eingelangt am 31.01.2024

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

,
des Abgeordneten Walter Rauch
an die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und
Technologie
betreffend **Wie viele Bürger haben den ihnen zustehenden Klimabonus nie bekommen?**

Der Klimabonus ist ein Danaergeschenk der schwarz-grünen Bundesregierung. Die Österreicher bezahlen dafür doppelt. Einerseits täglich bei jeder Konsumententscheidung für welche letztlich die CO₂-Bepreisung zu tragen kommt. Andererseits durch den inflationstreibenden Effekt dieser Kombination aus Helikoptergeld und ideologiebedingter Teuerung.

Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, wenn sich Bürger darüber ärgern keinen Klimabonus zu bekommen, obwohl ihnen dieser zusteht. Der Umgang mit Betroffenen wirft kein gutes Licht auf die Verantwortlichen, wie in einer Mail an das FPÖ-Bürgerservice darlegt:

Nachdem ich im Jahr 2022 keinen Klimabonus erhalten habe, versuchte ich mich im Januar 2023 per Telefon bei der Klimabonus Hotline zu melden, welche, wie ich feststellen musste, nicht mehr besetzt war.

Daher versuchte ich über das Kontaktformular jemanden zu erreichen. Ich bekam meine erste Ticketnummer und sollte telefonisch kontaktiert werden. Da mich niemand kontaktierte, füllte ich circa 3 Monate später das Kontaktformular erneut aus, bekam meine zweite Ticketnummer und wartete wieder auf einen Anruf. Vergebens.

Über die Homepage des Klimabonus konnte man sich inzwischen melden, wenn man noch keinen Klimabonus von 2023 erhalten hat. Die Homepage ist ziemlich unübersichtlich aufgebaut. Ich fand heraus, dass man auf der Homepage des Klimabonus unter "Fragen und Antworten" die Frage "Warum habe ich den Klimabonus 2023 nicht erhalten?", in weiterer Folge das Jahr 2022 auswählen kann.

Am 20.10.2023 versuchte erneut die Klimabonus Hotline anzurufen, inzwischen funktionierte diese wieder. Die Mitarbeiterin teilte mir mit, dass sie nicht weiß, warum mich bis jetzt keiner angerufen hat, es ist viel zu tun und ich soll das

neue Kontaktformular ausfüllen. Die Bearbeitung meines Anliegens würde circa 3 Monate beanspruchen.

Also füllte ich das neue Kontaktformular aus, diesmal musste ich auch persönliche Daten sowie ein Foto meines Lichtbildausweises beifügen. Gesagt, getan, jetzt hieß es wieder warten mit meiner dritten Ticketnummer.

Zwischenzeitlich erhielt ich erstmalig eine Zahlung, den Klimabonus 2023.

Am 04.01.2024 rief ich erneut bei der Klimabonus Hotline an, um mich zu erkundigen, wie es um meinen Antrag steht. Der Mann am Telefon teilte mir mit, dass mein Antrag am 25.10.2023 abgelehnt worden ist und ich diesbezüglich eine Email erhalten habe. Eine solche Email liegt mir nicht vor. Er meinte, eventuell wäre diese im Spamordner, aber auch das ist nicht der Fall. Der Antrag wurde aufgrund des fehlenden Lichtbildausweises abgelehnt. Ich habe jedoch einen Lichtbildausweis beigefügt. Nachvollziehbar ist dies nicht, da man sich keine Kopie des abgesendeten Antrages beim Klimabonus zusenden lassen kann. Eine Frechheit, wie ich finde.

Der Mann am Telefon riet mir, erneut das Kontaktformular auszufüllen. Ich konnte anschließend direkt anrufen und abklären, ob der Antrag diesmal vollständig ist. Also füllte ich am 04.01.2024 erneut das Kontaktformular aus und erhielt meine vierte Ticketnummer.

Anschließend rief ich bei der Hotline an, der Mitarbeiter prüfte meinen Antrag und meinte, jetzt würde alles vollständig vorliegen und er leitet es an die zuständige Stelle für die Auszahlung des Klimabonus 2023 weiter. Ich verneinte und erklärte erneut, dass es (wie auch im Kontaktformular ersichtlich) sich um den Klimabonus 2022 handelt.

Wieder wurde mir mitgeteilt, dass aktuell viel zu tun sei und die Bearbeitung zwei bis drei Monate dauert. Sollte ich keine Zahlung erhalten, kann ich mich wieder melden.

Jetzt bleibt mir nur abzuwarten, ob ich im Jahr 2024 doch noch den langersehnten Klimabonus 2022 erhalte. Ich befürchte jedoch, dass es wieder Probleme geben wird.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an die Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie nachstehende

Anfrage

1. In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus 2022 noch nicht erfolgt?
2. In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus in den Jahren 2023 und 2024 pro Monat erfolgt?
3. Wird bei nicht erfolgten Auszahlungen des Jahres 2022 im Einzelfall oder stichprobenartig geprüft, ob dies dem Berechtigten anzulasten ist?
4. 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?
5. 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?
6. 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?
7. Planen Sie diesbezüglich eine Verbesserung?
- a. Wenn ja, inwiefern?
 - b. Wenn nein, warum nicht?
8. In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus 2023 noch nicht erfolgt?
9. In wie vielen Fällen ist die Auszahlung des Klimabonus in den Jahren 2023 und 2024 pro Monat erfolgt?
10. Wird bei nicht erfolgten Auszahlungen des Jahres 2023 im Einzelfall oder stichprobenartig geprüft, ob dies dem Berechtigten anzulasten ist?
11. 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?
12. Werden Sie vor dem Hintergrund des geschilderten Sachverhaltes sicherstellen, dass allenfalls 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?
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.)
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?
15. Nach welchen konkreten Vorgaben (Vereinbarung, Regelwerk) gehen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Hotline bei der Bearbeitung von Anliegen gegenwärtig bzw. in der Vergangenheit vor?
16. Betreibt oder betrieb diese Hotline allenfalls zeitweise ein ausgelagertes Unternehmen?
17. In welcher Vertragsbeziehung stehen die gegenwärtigen Mitarbeiter der Hotline bzw. solche, die seit deren Einrichtung dort tätig waren, zu Ihrem Ressort?
18. Wie viele Mitarbeiter erledigen diese Aufgaben?
19. Inwiefern ist eine mögliche Personalfluktuation kausal für die schlechte Abwicklung des Klimabonus?

20. Über welche Ausbildung verfügen die einzelnen bei der Hotline tätigen Personen?
21. 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?
22. Inwiefern nehmen Sie es in Kauf, dass durch die schlichte Auskunftsverweigerung, wie oben beschrieben, Staatsbürger in Ihrem Recht beschnitten werden?
23. Inwiefern nehmen Sie es in Kauf, dass durch Nichtinformation über Entscheidungen, wie oben beschrieben, Staatsbürger in Ihrem Recht beschnitten werden?
24. Führt diese Vorgehensweise nicht dazu, dass betroffenen Personen dadurch der Rechtsschutz behindert und verzögert oder gar entzogen wird?
25. 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?
26. 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?
27. Sofern die Hotline an private Stellen ausgegliedert wurde, stellt sich hier weiter die Frage nach dem verfassungsgesetzlich vorgegebenen Sachlichkeit- und Effizienzgebot bzw. welche konkreten sachlichen Gründe dafürsprechen, diese Aufgabe nicht in Eigenverwaltung, sondern mittels ausgegliederter Aufgabenbesorgung zu vollziehen?
28. Inwiefern wird, wenn es schon de facto nicht sichergestellt ist, durch interne Kontrollmechanismen überprüft, ob die in Rede stehende Aufgabenbesorgung effizient erfolgt?
29. Kommt es hierbei zu regelmäßigen Gegenüberstellungen von Kosten und Effizienz?
 - a. Falls ja, in welchen Abständen?
 - b. Falls ja, mit welchem jeweiligen Ergebnis?
30. 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?
 - a. Falls ja, mit welchem Ergebnis?
 - b. Falls nein, warum nicht?
31. In wie vielen Fällen hat sich die Volksanwaltschaft bereits an Ihr Ressort aufgrund von Problemen mit der Auszahlung des Klimabonus gewandt?
32. Wie wurden diese Fälle jeweils entschieden? (Bitte angeben, ob der Klimabonus jeweils ausgezahlt wurde.)
33. Wieso kam es im jeweiligen Fall dazu, dass es der Hilfe der Volksanwaltschaft bedurfte?
34. Welche Lehren wurden aus den Fällen jeweils gezogen?
35. Welche Verbesserungen wurden wann konkret umgesetzt?
36. Warum kommt es trotz vermeintlichen Verbesserungen zu Fällen wie eingangs beschrieben?

37. Welche Verbesserungen planen Sie angesichts des beispielhaften Falls in der Antragsbegründung?

Sollten einzelne Antworten einer Vertraulichkeit bzw. Geheimhaltung unterliegen, wird ersucht, diese unter Einhaltung des Informationsordnungsgesetzes klassifiziert zu beantworten.