

European Energy Regulators
CEER & ERGEG
Rue le Titien 28
1000 Brussels
Belgium

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel	501 65	Fax	501 65	Datum
-	WP-GSt/Wi/He/Ni	Susanne Wixforth	DW 2122	DW 2532			02.12.2009
		Dorothea Herzele	DW 2295				

Energie – Befragung betreffend einen Entwurf zu einer Empfehlung für die Handhabung von Verbraucherbeschwerden, Berichtswesen und Kategorisierung (draft advice on customer complaint handling, reporting and classification) der European Regulators Group for Electricity and Gas

Die Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (AK Wien) bedankt sich für die Übermittlung des Entwurfes für Guidelines betreffend „good practices“ in der Behandlung von Verbraucherbeschwerden im Strom- und Gassektor.

Grundsätzlich begrüßen wir eine derartige Initiative, die sich zum Ziel setzt, eine möglichst reibungslose Abwicklung von Verbraucherbeschwerden in einem Markt zu erreichen, in dem allein aufgrund der Netzproblematik nur beschränkter Wettbewerb möglich ist. Voraussetzung, dass die Guidelines Beachtung finden und der Umgang mit Beschwerden zu einem Indikator für die Qualität der Leistung des Energielieferanten bzw -netzes werden kann, ist die entsprechende Veröffentlichung und Transparenz für die Verbraucher.

Aus unserer Sicht umfassen die vorgeschlagenen 15 Empfehlungen die wesentlichen Punkte, die bis dato Gegenstand von Schwierigkeiten bei der Vertragsabwicklung von Energielieferverträgen waren.

Ergänzend sollte allerdings im Vorfeld des Vertragsabschlusses überlegt werden, ob als Spiegelbild zu den Standards betreffend die Handhabung von Verbraucherbeschwerden nicht auch Standards für Vertragsinhalte, insbesondere was die Vertragsdauer, Kündigungs- und Wechselmöglichkeiten und die Bedingungen des Versorgers letzter Instanz betrifft, geschaffen werden sollten. Dadurch würden sich möglicherweise viele Beschwerdepunkte erst gar nicht ergeben.

Zu den Vorschlägen im Einzelnen:

Empfehlung Nr. 11:

Die Wege der alternativen Streitbeilegung sollten für die Verbraucher jedenfalls kostenlos zur Verfügung stehen, da dieser Weg ohnehin erst beschritten wird, wenn es zu keiner Einigung mit dem Regulator kommt. In der Regel geht es um relativ geringe Streitbeträge, sodass Kosten der Rechtsdurchsetzung jedenfalls prohibitiv für die Verbraucher wirken würden. Auch ist in diesem Zusammenhang die Marktmacht des Kontrahenten zu berücksichtigen, so dass eine Kostenbefreiung zu Gunsten der Haushaltskunden gerechtfertigt erscheint.

Empfehlung Nr. 14:

Aus unserer Sicht sollte die Empfehlung durchaus direkter formuliert werden: „...on customer complaints, **third parties as well as the service providers should have the obligation to provide information to the regulator.**“

Da es sich vorwiegend um einen Markt mit oligopolistischen Strukturen handelt, ist eine derartige Informationsverpflichtung notwendig, um eine transparente und umfangreiche Datensammlung einrichten zu können.

Empfehlung Nr. 15:

Damit die Verbraucher von den gesammelten Informationen bei der Lieferantenauswahl Gebrauch machen können, bzw das Ziel gegenständlicher Guidelines erreicht werden kann, nämlich eine Qualifizierung der Lieferanten bezüglich der Handhabung von Beschwerden zu erreichen, sollte auch diese Textierung verpflichtender gestaltet werden:

„... having responsibility on customer complaints **should** provide and publish reports ...
... the report **should** include information such as: ...“

Wir würden uns freuen, über den weiteren Fortgang des Konsultationsprozesses informiert zu werden.

Mit freundlichen Grüßen



Silvia Angelo
Leiterin der Abteilung Wirtschaftspolitik