

unabhängig - grenzüberschreitend - für alle da!

Verbraucher Verein **schutz**

Stellungnahme des Vereines zum Schutz von
Verbraucherinteressen
(Verbraucherschutzverein)

zum 1. Bericht der Taskforce der

E-Control und der Bundeswettbewerbsbehörde 2023
„Unsere Energie – Fokussiert auf mehr Transparenz“

Autoren:

Daniela Holzinger-Vogtenhuber / Obfrau VSV
Peter Kolba / Chefjurist VSV

„Wilder Westen“ am Energiemarkt



Verbraucher
Verein **schutz**
.eu

Inhaltsverzeichnis:

1. Grundversorgung mit Strom, Gas und Fernwärme

1.1 Strom

1.1.1. Recht auf Grundversorgung

1.1.2. Grundversorgung und Transparenz

1.1.3. Höhe der Grundversorgungstarife

1.1.4. Kautio

1.2 Gas

1.2.1. Recht auf Grundversorgung

1.2.2. Grundversorgung und Transparenz

1.2.3. Höhe der Grundversorgungstarife

1.3. Fernwärme

2. Preisänderungen

2.1. Strom

2.1.1. Indexklauseln

2.1.2. Verweis auf § 80 Abs 2a ElWOG

2.1.3. Änderungskündigungen

2.1.4. Vorteilsangebote

2.2. Gas

2.2.1. Indexklauseln

3. Verbrauchsschätzungen und Teilzahlungen

4. Landesenergieversorger – Staatsanteil – Verflechtungen

5. Kundendienst

6. Kündigungen von Kunden trotz aufrechter Preisgarantie

1. Grundversorgung mit Strom, Gas und Fernwärme

1.1. Strom

1.1.1. Recht auf Grundversorgung

In Zeiten explodierender Strompreise hat die Grundversorgung gemäß § 77 ElWOG für Verbraucher*innen und Kleinunternehmer*innen ab Herbst 2022 massiv an Bedeutung erlangt und wurde vor allem durch den VSV propagiert.

Grundversorgung

§ 77. (Grundsatzbestimmung) (1) Stromhändler und sonstige Lieferanten, zu deren Tätigkeitsbereich die Versorgung von Haushaltskunden zählt, haben ihren Allgemeinen Tarif für die Grundversorgung von Haushaltskunden in geeigneter Weise (zB Internet) zu veröffentlichen. Sie sind verpflichtet, zu ihren geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und zu diesem Tarif Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen, die sich ihnen gegenüber auf die Grundversorgung berufen, mit elektrischer Energie zu beliefern (Pflicht zur Grundversorgung). Die Ausführungsgesetze haben nähere Bestimmungen über die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG für die Grundversorgung vorzusehen.

(2) Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Anzahl ihrer Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind, versorgt werden. Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Unternehmer im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 1 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, der gegenüber vergleichbaren Kundengruppen Anwendung findet. Dem Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG der sich auf die Grundversorgung beruft, darf im Zusammenhang mit der Aufnahme der Belieferung keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abverlangt werden, welche die Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat übersteigt.

(3) Gerät der Verbraucher während sechs Monaten nicht in weiteren Zahlungsverzug, so ist ihm die Sicherheitsleistung rückzuerstatten und von einer Vorauszahlung abzusehen, solange nicht erneut ein Zahlungsverzug eintritt.

(4) Bei Berufung von Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen auf die Pflicht zur Grundversorgung sind Netzbetreiber, unbeschadet bis zu diesem Zeitpunkt vorhandener Zahlungsrückstände, zur Netzdienstleistung verpflichtet. Verbrauchern darf im Zusammenhang mit dieser Netzdienstleistung keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abverlangt werden, welche die Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat übersteigt. Abs. 3 gilt sinngemäß. Im Falle eines nach Berufung auf die Pflicht zur Grundversorgung erfolgenden erneuten Zahlungsverzuges, sind Netzbetreiber bis zur Bezahlung dieser ausstehenden Beträge zur physischen Trennung der Netzverbindung berechtigt, es sei denn der Kunde verpflichtet sich zur Vorausverrechnung mittels Prepaymentzahlung für künftige Netznutzung und Lieferung. § 82 Abs. 3 gilt im Falle des erneuten Zahlungsverzugs sinngemäß. Die Verpflichtung der Prepaymentzahlung besteht nicht für Kleinunternehmen mit einem Lastprofilzähler.

(5) Eine im Rahmen der Grundversorgung eingerichtete Prepaymentfunktion ist auf Kundenwunsch zu deaktivieren, wenn der Endverbraucher seine im Rahmen der Grundversorgung angefallenen Zahlungsrückstände beim Lieferanten und Netzbetreiber beglichen hat oder wenn ein sonstiges schuldbefreiendes Ereignis eingetreten ist.

Stromlieferanten und anfangs auch die E-Control, die Arbeiterkammern und der VKI sind davon ausgegangen, dass die Grundversorgung nur „sozial Bedürftigen“ zustehen sollte.

So verlangten manche Energieversorger nach Nachweisen dafür, etwa durch Vorlage eines Bescheides von der GIS befreit zu sein.

Diese Voraussetzung ist weder im Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetz (ElWOG) noch in den Materialien dazu zu finden. Die Ablehnung der Grundversorgung aus diesem Grund wird von Kunden – mit Unterstützung des VSV – bei Gericht bekämpft.

Es gibt aber Landesgesetze (zB Wien, NÖ, Bgld, ...), die eine andere Einschränkung gesetzlich vorsehen. In § 43a Abs 7 Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz heißt es: *„Stromhändler und sonstige Lieferanten sind berechtigt, das Vertragsverhältnis zur Grundversorgung aus wichtigem Grund durch Kündigung zu beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein Stromhändler oder sonstiger Lieferant bereit ist, einen Liefervertrag außerhalb der Grundversorgung abzuschließen.“*

Gestützt auf diese Landesgesetze wurden und werden Anträge auf Grundversorgung mit Strom in den Ländern Wien, Niederösterreich, Burgenland, Salzburg, Tirol und Vorarlberg abgelehnt. So verweist der Verbund etwa auf diese Gesetzesstellen und verweigert – seit etwa November 2022 – in den genannten Ländern die Aufnahme in die Grundversorgung, indem er den Antragsteller*innen stattdessen einen Vertragstarif anbietet.

Die Kärntner KELAG hat zunächst ebenfalls – ohne Bezug zum Landesgesetz – Anträge abgelehnt, doch ab 1.12.2022 zunächst nur Anträge aus Kärnten akzeptiert. In der Folge hat die KELAG jedoch zwei gesonderte Grundversorgungstarife für Kärntner und Nicht-Kärntner angeboten. Auch dagegen sind Musterprozesse des VSV gerichtsanhängig.

Die KELAG verlangte zusätzlich, dass der Antrag online gestellt werden müsse und man zuvor seinen bisherigen Lieferanten gekündigt haben müsse. Beide Bedingungen sind ohne gesetzliche Grundlage.

Gegen die genannten Landesgesetze von Wien und Niederösterreich sind beim Verfassungsgerichtshof (VerfGH) Normprüfungsverfahren – auf Antrag des Bezirksgerichtes für Handelssachen Wien (BGHS) in Musterverfahren unterstützt vom VSV – anhängig. Der VSV und Richter*innen des BGHS sehen die genannten Landesgesetze als verfassungs- und europarechtswidrig an.

Der zentrale Punkt ist, dass soziale Gesichtspunkte unionsrechtlich nicht zur Grundversorgung gehören, sondern zum Konzept der „schutzbedürftigen Kund*innen“.

Die Stromlieferanten dagegen fordern vom Gesetzgeber eine Einschränkung der Grundversorgung auf „sozial Bedürftige“ im Bundesgesetz (ElWOG). Auch die Politik (SPÖ Kärnten, FPÖ, ...) zeigt sich dafür empfänglich und ist versucht, das als „Wohltat für sozial Schwache“ medial darzustellen.

Der VSV stellt dazu fest, dass eine solche Regelung jedoch gegen Europarecht verstoßen würde und daher entschieden abgelehnt wird.

1.1.2. Grundversorgung und Transparenz

In § 77 ElWOG wird vorgeschrieben, dass Grundversorgungstarife von Lieferanten „in geeigneter Weise (zB Internet)“ zu veröffentlichen sind.

Das wird entweder gar nicht befolgt oder der Tarif wird in den Tiefen einer Web-Site der Stromlieferanten geradezu versteckt. Der E-Control werden diese Tarife offenbar auch nicht mitgeteilt, denn sonst wären diese Tarife wohl im „Tarif-Kalkulator“ berücksichtigt.

Der VSV fordert daher, im Gesetz vorzusehen, dass die Grundversorgungstarife:

- im Internet unter dem Suchwort „Grundversorgung“ zu veröffentlichen sind,
- der E-Control zeitnah mitzuteilen sind,
- die E-Control diese Tarife auch im „Tarif-Kalkulator“ zu berücksichtigen hat.

1.1.3. Höhe der Grundversorgungstarife

In § 77 Abs 2 ElWOG heißt es zur Höhe der Tarife für die Grundversorgung bezogen auf Verbraucher*innen: *„Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Anzahl ihrer Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind, versorgt werden.“*

In der Praxis haben wir den Eindruck, dass die Höhe der Tarife für die Grundversorgung offenbar von Seiten der E-Control nicht oder nicht effizient genug kontrolliert werden. Denn es gibt Tarife, die sogar höher sind als der gängige Vertragstarif.

In Kärnten sieht das Landesgesetz vor, dass der Tarif für die Grundversorgung in Bezug auf die Versorgung in Kärnten festzusetzen ist. Damit wird – auch ein Verstoß gegen das ElWOG – eine Art Apartheid-Tarif (also eine Unterscheidung zwischen Kunden in Kärnten und Kunden in Restösterreich) ermöglicht. Der Tarif für Kärntner ist etwas günstiger als der für Restösterreich. Dazu ist ein Musterprozess des VSV gerichtsanhängig.

Der VSV fordert daher, dass die E-Control die Höhe der Tarife für die Grundversorgung überprüft und dabei insbesondere ermächtigt wird, von den Lieferanten detaillierte Angaben zu den Tarifen und den dazu abgeschlossenen Verträgen mit Verbraucher*innen zu verlangen.

1.1.4. Kautions

Der Gesetzgeber sieht vor, dass eine Kautions in Höhe von maximal eines monatlichen Teilbetrages verlangt werden kann und diese Kautions nach sechs Monaten (ohne dass der Kunde in Verzug geraten ist) zurückzuzahlen ist.

Der Verbund hat in seinen AGB davon abweichend die Regelung, dass die Kautions erst nach einem Jahr zurückgezahlt wird und beruft sich in der Praxis auch darauf.

Die präventive Kontrolle der AGB der Lieferanten wäre wichtig.

Das ist Aufgabe der E-Control, aber auch jener Organisationen (AK und VKI), die nach § 29 KSchG zu Verbandsklagen ermächtigt sind. In diesem Zusammenhang wäre es eine Steigerung der Effektivität der Kontrolle, wenn auch der VSV zu solchen Klagen berechtigt wäre.

1.2. Gas

In § 124 Gaswirtschaftsgesetz wird auch für die Versorgung von Verbraucher*innen und Kleinunternehmer*innen das Recht auf Grundversorgung festgelegt:

Grundversorgung

§ 124. (1) Erdgashändler und sonstige Versorger, zu deren Tätigkeitsbereich die Versorgung von Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG zählt, haben ihren Allgemeinen Tarif für die Grundversorgung von Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG in geeigneter Weise (zB Internet) zu veröffentlichen. Sie sind verpflichtet, zu ihren geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und zu diesem Tarif Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG, und Kleinunternehmen, die sich ihnen gegenüber auf die Grundversorgung berufen, mit Erdgas zu beliefern (Pflicht zur Grundversorgung). Die Regulierungsbehörde ist ermächtigt, nähere Bestimmungen über die Zumutbarkeit einer Grundversorgung und über die Gestaltung der Tarife für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen für die Grundversorgung durch Verordnung festzulegen.

(2) Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG darf nicht höher sein als jener Tarif, zu welchem die größte Anzahl ihrer Kunden, welche Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind, versorgt werden. Der Allgemeine Tarif der Grundversorgung für Kleinunternehmen darf nicht höher sein als jener Tarif, welcher gegenüber vergleichbaren Kundengruppen Anwendung findet. Dem Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG, der sich auf die Grundversorgung beruft, darf im Zusammenhang mit der Aufnahme der Belieferung keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abverlangt werden, welche die Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat übersteigt.

(3) Gerät der Verbraucher während sechs Monaten nicht in weiteren Zahlungsverzug, so ist ihm die Sicherheitsleistung rückzuerstatten und von einer Vorauszahlung abzusehen, solange nicht erneut ein Zahlungsverzug eintritt.

(4) Bei Berufung von Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen auf die Pflicht zur Grundversorgung sind Netzbetreiber, unbeschadet bis zu diesem Zeitpunkt vorhandener Zahlungsrückstände, zur Netzdienstleistung verpflichtet. Verbrauchern darf im Zusammenhang mit dieser Netzdienstleistung keine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abverlangt werden, welche die Höhe einer Teilbetragszahlung für einen Monat übersteigt. Abs. 3 gilt sinngemäß. Im Falle eines nach Berufung auf die Pflicht zur Grundversorgung erfolgenden erneuten Zahlungsverzuges, sind Netzbetreiber bis zur Bezahlung dieser ausstehenden Beträge zur physischen Trennung der Netzverbindung berechtigt, es sei denn der Kunde verpflichtet sich zur Vorausverrechnung mittels Prepaymentzahlung für künftige Netznutzung und Lieferung. Der Netzbetreiber kann die Prepaymentzahlung ausschließlich aus sicherheitstechnischen Gründen ablehnen. § 127 Abs. 3 gilt im Falle des erneuten Zahlungsverzuges sinngemäß. Die Verpflichtung zur Prepaymentzahlung besteht nicht für Kleinunternehmen mit einem Lastprofilzähler.

(5) Eine im Rahmen der Grundversorgung eingerichtete Prepaymentfunktion ist auf Kundenwunsch zu deaktivieren, wenn der Endverbraucher seine im Rahmen der Grundversorgung angefallenen Zahlungsrückstände beim Versorger und Netzbetreiber beglichen hat oder wenn ein sonstiges schuldbefreiendes Ereignis eingetreten ist.

1.2.1. Recht auf Grundversorgung

Bei der Versorgung mit Gas gibt es bislang keine Landesgesetze, die das Recht auf Grundversorgung einschränken.

Daher war es überraschend, dass etwa der Verbund im November 2022 Anträge auf Grundversorgung mit Gas abgelehnt hat und sich darauf berufen hat, keine Neukunden anzunehmen. Da der Verbund jedoch Bestandskunden sehr wohl mit Gas beliefert, hat er auch das Recht auf Grundversorgung zu akzeptieren.

1.2.2. Grundversorgung und Transparenz

Siehe 1.1.2.

1.2.3. Höhe der Grundversorgungstarife

Siehe 1.1.3.

1.3. Fernwärme

Da die Fernwärme gesetzlich kaum reguliert ist und die Tarife idR amtlich festgesetzt werden, gibt es für Verbraucher*innen bei extremen Preissteigerungen keine Möglichkeit zur Flucht in die Grundversorgung.

Auch der Umstand, dass es keine Regulierungsbehörde und keine Schlichtungsstelle gibt, schlägt zum Nachteil für die Verbraucher*innen aus.

Der VSV fordert, dass auch die Fernwärme gesetzlich reguliert wird und die E-Control auch für Fernwärme zuständig werden soll.

2. Preisänderungen

2.1. Strom

Offensichtlich auf Betreiben der Energiekonzerne haben ÖVP, Grüne und SPÖ im Jänner 2022 in einem überraschend eingebrachten Abänderungsantrag die Regeln für Preise in § 80 ElWOG geändert (Abs 2a, 2b und 5):

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie

§ 80. (1) (Grundsatzbestimmung) Versorger haben Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Belieferung mit elektrischer Energie für Kunden, deren Verbrauch nicht über einen Lastprofilzähler gemessen wird, zu erstellen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie ihre Änderungen sind der Regulierungsbehörde vor ihrem In-Kraft-Treten in elektronischer Form anzuzeigen und in geeigneter Form zu veröffentlichen.

(2) Änderungen der Geschäftsbedingungen und der vertraglich vereinbarten Entgelte sind dem Kunden schriftlich in einem persönlich an ihn gerichteten Schreiben oder auf dessen Wunsch elektronisch mitzuteilen. In diesem Schreiben sind die Änderungen der Allgemeinen Bedingungen nachvollziehbar wiederzugeben. Gleichzeitig ist der Kunde darauf hinzuweisen, dass er berechtigt ist, die Kündigung des Vertrags binnen vier Wochen ab Zustellung des Schreibens kostenlos und ungeachtet allfälliger vertraglicher Bindungen zu erklären.

(2a) Änderungen der vertraglich vereinbarten Entgelte von Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmern mit unbefristeten Verträgen müssen in einem angemessenen Verhältnis zum für die Änderung maßgebenden Umstand stehen. Bei Änderung oder Wegfall des Umstands für eine Entgelterhöhung hat eine entsprechende Entgeltsenkung zu erfolgen. Verbraucher und Kleinunternehmer müssen über Anlass, Voraussetzung, Umfang und erstmalige Wirksamkeit der Entgeltänderungen auf transparente und verständliche Weise mindestens ein Monat vor erstmaliger Wirksamkeit der Änderungen schriftlich in einem persönlich an sie gerichteten Informationsschreiben oder auf ihren Wunsch elektronisch informiert werden. Gleichzeitig sind Verbraucher und Kleinunternehmer darauf hinzuweisen, dass sie berechtigt sind, die Kündigung des Vertrags binnen vier Wochen ab Zustellung des Schreibens kostenlos und ungeachtet allfälliger vertraglicher Bindungen zu erklären. Versorger haben dabei von der Regulierungsbehörde zur Verfügung gestellte Musterformulierungen zu verwenden.

(2b) Im Falle einer Kündigung gemäß Abs. 2 oder 2a endet das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Vertragsbedingungen bzw. Entgelten mit dem nach einer Frist von drei Monaten folgenden Monatsletzten ab Wirksamkeit der Änderungen, sofern der Kunde bzw. Verbraucher oder Kleinunternehmer nicht zu einem früheren Zeitpunkt einen neuen Lieferanten (Versorger) namhaft macht und von diesem beliefert wird. Der Versorger hat Verbraucher in einem gesonderten Schreiben über das Recht der Inanspruchnahme der Grundversorgung gemäß § 77 transparent und verständlich aufzuklären, wobei in diesem auch die Kontaktdaten der Anlauf- und Beratungsstellen gemäß § 82 Abs. 7 sowie der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde anzuführen sind. Für das Schreiben sind von der Regulierungsbehörde zur Verfügung gestellte Musterformulierungen zu verwenden.

(5) Durch die Regelungen der Abs. 1 bis 4 bleiben die Bestimmungen des ABGB unberührt. Vorbehaltlich des Abs. 2a bleiben auch die Bestimmungen des KSchG unberührt.

Hauptzweck dieser Änderung war wohl, für AGB und Preisänderungen die Geltung des § 6 Abs 1 und Abs 3 KSchG auszuschließen zu versuchen.

Das war offenbar als notwendig betrachtet worden, da der VKI in den vergangenen Jahren eine Reihe von Entscheidungen des Obersten Gerichtshofes (OGH) erzielen konnte, die Klauseln idR wegen deren Intransparenz (§ 6 Abs 3 KSchG) für unwirksam erklärt haben.

Falls sich die Lieferanten nun auf – bereits für unwirksam erklärte Klauseln – berufen hätten, hätte der VKI gegen diese Lieferanten gerichtliche Zwangsvollstreckung der Urteile verlangen können. Das sollte offensichtlich verunmöglicht werden.

Es spricht nicht für Transparenz, dass in der Begründung des Abänderungsantrages hervorgehoben wurde, die Novelle diene dem Konsumentenschutz.

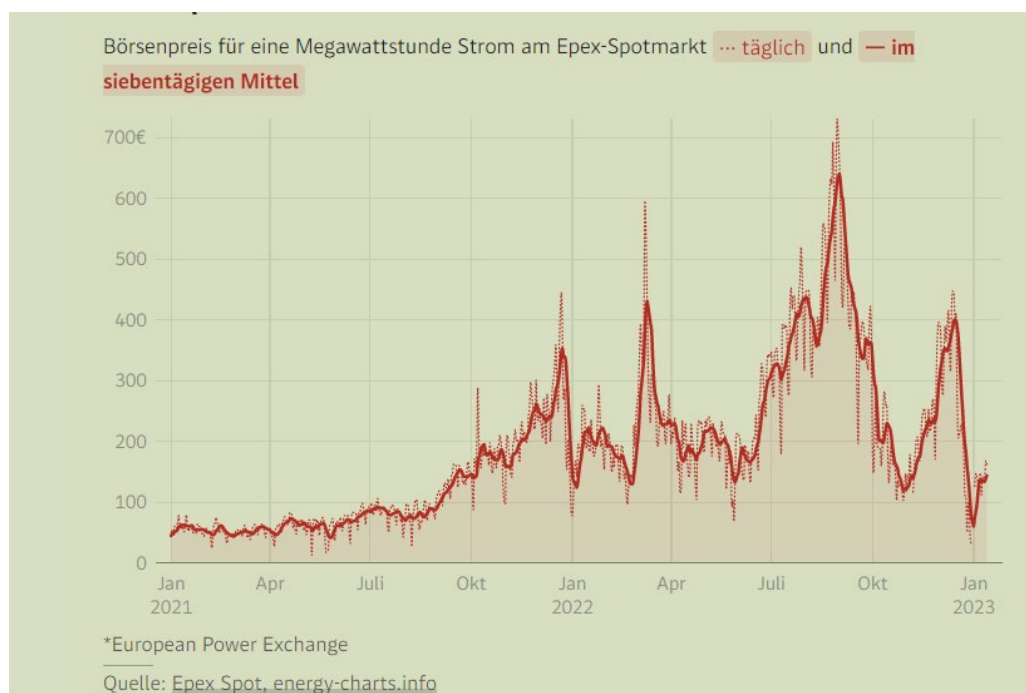
In der Folge gab es folgende Wege der Lieferanten, Preise (insbesondere Arbeits- und Grundpreise) erheblich zu erhöhen:

2.1.1. Indexklauseln

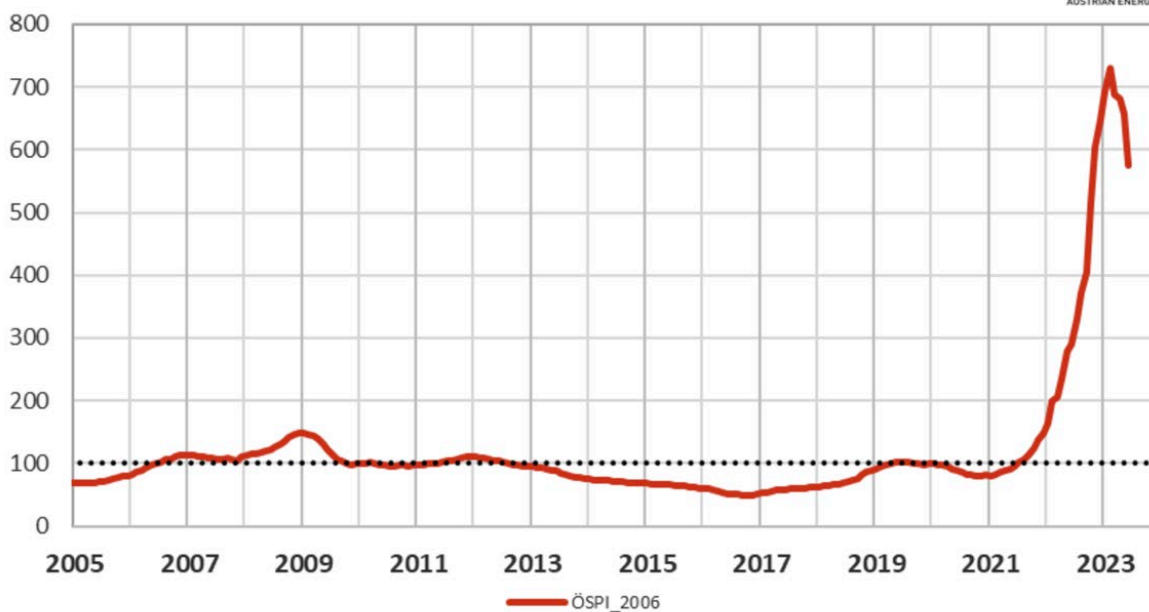
Kaum war das Gesetz in Kraft, da haben die Lieferanten ihre AGB geändert und idR alle Preisänderungen von Indexwerten abhängig gemacht (Arbeitspreis: ÖSPI, Grundpreis: VPI).

Es fällt auf, dass jedenfalls die Landesenergieversorger – scheinbar abgestimmt – diese Änderungen vorgenommen haben.

Während jedoch die Börsepreise für Strom rasch stiegen und auch fielen, werden im österreichischen Strompreisindex (ÖSPI) vor allem langfristige Änderungen erfasst.



Entwicklung Österreichischer Strompreisindex



Quelle: EEX | Berechnungen: Österreichische Energieagentur

Die Lieferanten haben die Preise daher im Frühjahr/Sommer 2022 erstmals extrem erhöht und – da sie diese Indexklauseln bald wieder aus den AGB verbannt haben – kam es nie dazu, diese Preise im Sinn der Zweiseitigkeit auch wieder zu senken.

Weiters gehen Lieferanten davon aus, dass die Änderungen gemäß der Indexklauseln ebenfalls bereits vertraglich vereinbart seien und keine Änderung darstellen würden. Daher sei eine Mitteilung an die Kunden nicht nötig und diese hätten auch kein Sonderkündigungsrecht. Die Kunden haben von diesen Erhöhungen – etwa bei der EVN – erst aus den Jahresrechnungen erfahren. Dazu sind Musterprozesse bei Gerichten anhängig.

Als jedoch aufgrund einer Verbandsklage des VKI gegen den Verbund durch das Handels-gericht Wien (HG Wien) der ÖSPI als „maßgebender Umstand“ in Frage gestellt wurde (58 Cg 17/22s), haben die Lieferanten im Herbst 2022 ihre AGB wieder geändert.

2.1.2. Verweis auf § 80 Abs 2a EIWOG

Die Energiekonzerne und der Gesetzgeber gehen davon aus, dass es in den Verträgen ausreicht, einfach nur auf das Gesetz zu verweisen bzw dieses wiederzugeben und es keiner Vereinbarung in den AGB bedarf in der die Preisänderungen bezogen auf die „maßgebenden Umstände“ festgelegt werden; sie gehen von einer gesetzlichen Ermächtigung zur Preisänderung aus.

Das erscheint dem VSV verfassungswidrig zu sein. Denn was wären die Konsequenzen:

- Die präventive Kontrolle von Preisänderungsklauseln durch Verbandsklagen wäre ausgehebelt. Erst bei einer konkreten Mitteilung einer Preiserhöhung könnten die klageberechtigten Verbände aktiv werden. Damit wären illegale Preisänderungen (etwa, weil die genannten Umstände nicht maßgeblich sind) erst angreifbar, wenn sie bereits umgesetzt werden.
- Es käme zu der Situation, dass Lieferanten es sich aussuchen könnten, ob sie zB gemäß einem vereinbarten Index Preise ändern oder sich auf § 80 Abs 2a ElWOG berufen; je nachdem, was ihnen zum Vorteil gereicht. Diese Situation hat sich bei Preiserhöhungen des Grundpreises nach VPI oder nach anderen Kriterien bei Preiserhöhungen der Stadtwerke Klagenfurt ergeben.
- Es führt zu einer Ungleichbehandlung von Verbraucher*innen und Kleinunternehmer*innen gegenüber großen Unternehmen, bei denen sehr wohl Preisänderungen im Vertrag vereinbart werden müssen.

Aber selbst, wenn man gegenteiliger Ansicht wäre, so wäre es jedenfalls spätestens in der Mitteilung der Preisänderung nötig, klar auf die „maßgeblichen Umstände“ zu verweisen. Allgemeine Formulierungen, wie „steigende Marktpreise“ wären zu unpräzise, weil – insbesondere auch im Hinblick auf die Zweiseitigkeit – nicht prüfbar.

Auch zu diesen Fragen sind Musterprozesse anhängig.

2.1.3. Änderungskündigungen

Die nächste Methode der Preiserhöhungen waren sodann Änderungskündigungen durch Lieferanten. Diese kündigten den Kunden die bestehenden Verträge mit der Drohung von Stromabschaltungen (zB Stadtwerke Klagenfurt, EVN) auf und zwangen die Kunden in neue teurere Neuverträge. Die Alternative wäre nur der Wechsel zu anderen Anbietern gewesen; ein Weg, den viele Verbraucher aber scheuen.

Der VSV sieht diese Änderungskündigungen als Umgehung des § 80 Abs 2a ElWOG an und geht dagegen auch mit Musterprozessen vor.

2.1.4. Vorteilsangebote

Die jüngste Methode ist jedoch auch der Weg der Kärntner KELAG, die bei fallenden Preisen auf den „Märkten“, den Bestandskunden eine Preiserhöhung anbietet und als Alternative ein Vorteilsangebot macht, durch das sich der Preis weniger erhöht.

Beim beworbenen Vorteilsangebot wird jedoch eine einjährige Vertragsbindung vorgegeben. Das dient dem Konservieren von derzeit hohen Energiepreisen.

Der VSV sieht auch diese Vorteilsangebote als Umgehung des § 80 Abs 2a ElWOG an und wird auch dagegen auch mit Musterprozessen vorgehen.

Das Resümee aus diesen Entwicklungen bei der Lieferung von Strom ist schlicht die Aufforderung des VSV an den Gesetzgeber, sich zu Änderungen der gesetzlichen Grundlagen nicht ausschließlich von den Energiekonzernen treiben zu lassen und Gesetze gründlicher vorzubereiten und auch einer Begutachtung zu unterziehen, statt das Plenum des Nationalrates mit Abänderungsanträgen in der 2. Lesung zu überrumpeln.

2.2. Gas

2.2.1. Indexklauseln

Bei Gas orientieren sich viele Lieferanten am *Österreichischen Gaspreisindex* (ÖGPI). Da der Gesetzgeber im Gaswirtschaftsgesetz keine – der Novelle des ElWOG – ähnlichen Regelungen vorgenommen hat, sind auf die Änderungen der Gaspreise die Regelungen des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) anwendbar.

3. Verbrauchsschätzungen und Teilzahlungen

Es fällt auf, dass die Lieferanten auch bei bestehenden Verträgen und zum Teil trotz eines gesunkenen Verbrauches in der Jahresabrechnung die Schätzung des Verbrauches im nächsten Jahr in die Höhe setzen und damit eine Grundlage dafür schaffen, auch die Teilbeträge (Vorauszahlungen) eklatant zu erhöhen.

Die Lieferanten kalkulieren die Teilbeträge häufig zu ihrem Vorteil, d.h. sie kassieren mehr Vorauszahlungen, als dann in der Jahresabrechnung zu zahlen wäre. Damit kreditieren die Verbraucher*innen ungewollt den Unternehmen deren Liquidität. Das ist bei einer hohen Inflation für Verbraucher*innen ein erheblicher Nachteil.

Viele Verbraucher*innen teilten dem VSV mit, die extrem erhöhten Teilzahlungen nicht leisten zu können. Das trifft zB auch jene, die in ihrem Eigenheim eine Wärmepumpe mit hohem Stromverbrauch installiert haben. Es gibt Fälle, wo diese Personen sogar in Erwägung ziehen müssen, das angesparte und/oder kreditfinanzierte Haus verkaufen zu müssen, weil sie die Teilzahlungen nicht stemmen können.

Der VSV fordert, dass die Lieferanten verpflichtet werden, ihre Kunden explizit darauf hinzuweisen, dass diese Teilbeträge auch herabgesetzt werden können.

Energieversorger	Gewinn 2022
Verbund	1.754.000.000,00 €
Wien Energie	386.000.000,00 €
TIWAG	353.700.000,00 €
Energie Salzburg	339.100.000,00 €
EVN	301.200.000,00 €
Ill Werke vkw	259.500.000,00 €
KELAG	214.000.000,00 €
Energie OÖ	150.600.000,00 €
Energie StM	103.200.000,00 €
Energie Bgld	31.900.000,00 €

Der VSV tritt für eine Offenlegung der Beteiligungen und Interessen ein und insbesondere dafür, klarzustellen, ob die Versorger in erster Linie tätig sind, den staatlichen Teilhabern große Gewinne abzuliefern oder ob es deren Aufgabe ist, die Bürger*innen des Landes sicher mit günstiger Energie zu versorgen.

5. Kundendienst

In der Situation extrem steigender Energiepreise, Anträge auf Grundversorgung und Aufklärung über hohe Teilzahlungen haben die Kundendienste vieler Versorger – insbesondere auch des Verbundes und der Landesenergieversorger – völlig versagt. Stundenlange Wartezeiten am Telefon, Mailbeantwortungen erst nach Tagen und das Ignorieren von brieflichen Mitteilungen war Gegenstand vieler Beschwerden.

Diese betreffen auch die E-Control, die etwa für empfangene Mails keine (automatische) Empfangsbestätigung eingerichtet hat und bei Anrufung der Schlichtung – wegen Überlastung – auch lange Bearbeitungszeiten in Aussicht stellt.

Der VSV fordert eine Kontrolle der gesetzlichen Verpflichtungen, einen funktionierenden Kundendienst einzurichten.

6. Kündigungen von Kunden trotz aufrechter Preisgarantie

MAXenergy hat im Herbst 2021 an die 11.000 Kunden, die Verträge mit einer Vertragsbindung von 1 Jahr, aber einer Preisgarantie von 18 Monaten, abgeschlossen haben, einfach nach Ablauf der Vertragsbindung aufgekündigt.

Ähnlich ist Grünwelt im Herbst 2022 vorgegangen. Zu beiden Unternehmen sind Sammelaktionen des VSV gerichtsanhängig.

Wien, am 24.07.2023