Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Strom- und Gas-Verträge am Telefon

Mo, 20.06.2022 - 12:27

Antitrust erlässt vorbeugende Verfügung gegen den Anbieter „Facile Energy“

Immer mehr KonsumentInnen rufen derzeit in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) an, weil sie plötzlich Stromrechnungen von einem Anbieter mit Sitz in Padua erhalten, den sie überhaupt nicht kennen. Manche erinnern sich vage an ein Telefonat, wo ein Angebot angepriesen wurde – jedoch sind sich die Personen sicher, am Telefon keinen Vertrag abgeschlossen zu haben; andere wiederum können sich an überhaupt kein Verkaufsgespräch erinnern. Dennoch trudeln die Rechnungen für Strom und Gas ins Haus – und die Rechnungen sind hoch, weil dieser Anbieter sehr teuer ist (teilweise über 1 € / kWh).

Diese Fälle sind – in Südtirol und in Italien – dermaßen zahlreich, dass die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt auf den Plan getreten ist. Mit einer Dringlichkeitsverfügung gegen Facile Energy wurde verfügt, dass provisorisch, bis zur Klärung der Angelegenheit:

- keine Verträge per Teleselling mehr aktiviert werden dürfen, ohne dass der eindeutige Willen zum Vertragsabschluss klar feststeht;
- keine Tätigkeiten zur Zahlungseintreibung mehr durchgeführt werden dürfen, falls die Kunden Beschwerde eingereicht haben;
- keine Lieferungsunterbrechungen mehr durchgeführt oder angedroht werden dürfen, falls die Kunden Beschwerde eingereicht haben, und ohne angemessene Vorlaufzeit.

Originaltext: https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2022/6/PS12298

Dieses Eingreifen der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (wobei auch ein Eingriff der Aufsichtsbehörde für den Energiesektor ARERA wünschenswert wäre) ist sehr wichtig; grundsätzlich ist in solchen Fällen aber der einzelne Vertrag nicht von den Entscheidungen der Aufsichtsbehörde betroffen. Mit anderen Worten: auch wenn eine Geldstrafe verhängt wird, liegt es am Einzelnen, sich entweder um die Wiederaufnahme des alten Vertrages oder um die Aktivierung eines neuen Vertrages

zu kümmern.

Wichtig ist in erster Linie, eine schriftliche Beschwerde per Einschreiben mit Rückantwort oder PEC einzureichen, damit der Beschwerdefall genau dokumentiert ist – daher von allem eine Kopie aufbewahren, auch von eventuellen SMS, Audiodateien, usw. Diese Beschwerde (bei Vorhandensein einer Rechtsschutz-Polizze prüfen, ob ein Anwalt beauftragt werden kann) ist die Grundlage für alle weiteren Schritte gegen den Anbieter; bei der VZS sind Beschwerdevorlagen erhältlich, die per E-Mail an info@verbraucherzentrale.it angefordert werden können.

Der Anbieter muss dann innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort geben; erfolgt die Antwort nicht innerhalb dieser Fristen, steht den Verbraucher:innen eine automatische Entschädigung zu (von 25 – 75 Euro). Eine Lieferungs-Unterbrechung aufgrund der Nicht-Bezahlung einer Rechnung kann nicht durchgeführt werden, ohne dass den Kund:innen per Einschreiben eine Mahnung mit Vorwarnung der Unterbrechung zugeschickt wird (insbesondere, wenn in Bezug auf die Rechnung eine Beschwerde vorliegt).

Rückkehr zum vorherigen Anbieter
Die offizielle Rückhol-Prozedur ist leider sehr aufwändig und dauert lange; schneller ist es, aktiv zum alten – oder einem anderen, günstigeren Anbieter – zurück zu wechseln. Hier die Kontaktadressen einiger Südtiroler Energieanbieter (die Liste wird fortlaufend ergänzt):

TUGG: service@tugg.eu
Selgas: service@selgas.eu
Ötzi Strom: info@oetzi-sev.it
Alperia: advice@alperia.eu

Energieverträge am Telefon, ein langjähriges Problem …
Dieser Fall zeigt deutlich, dass im Energiesektor eine Änderung notwendig ist: ein telefonisches „Ja“ sollte hier keine rechtliche Gültigkeit haben. Entsprechende Initiativen zur Gesetzesänderung sind gerade am Laufen.

Tipps
Wenn Sie einen Werbeanruf erhalten, vermeiden Sie es, Ihre Identität zu bestätigen, und beenden Sie das Gespräch mit einem resoluten „No, grazie“.
Tragen Sie Ihre Telefonnummern in das Verzeichnis der Einsprüche ein: **ab Ende Juli** wird dies auch für Handy-Nummern möglich sein, und die Eintragung wird alle vorher erteilten Zustimmungen, dass man angerufen werden kann, aufheben.
Suchen Sie selbst aus, lassen Sie sich nicht aussuchen.