

kreuzerfischerpartner



Arbeiterkammer

|



Klima- und Energiefond

Nah- und Fernwärme - Preisanalyse

Analyse des Angebots aus Konsumentenperspektive in Wien, Niederösterreich und der Steiermark



Wien | Juli 2016



PRÄAMBEL

Die nachfolgenden Darstellungen, Analysen und Interpretationen sind das Ergebnis einer Erhebung der Preis- und Vertragsstruktur bei vierzehn Fernwärme-Anbietern in Wien, Niederösterreich und der Steiermark.

Die Studie wird im Auftrag der Arbeiterkammer Wien sowie des Klima- und Energiefonds von KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH zwischen Juni und Juli 2016 mit aller gebotenen Sorgfalt – jedoch ohne Gewähr – verfasst.

Die Ergebnisse der Evaluierung sind für den öffentlichen Gebrauch freigegeben. Davon unberührt sind jedoch die Urheberrechte der KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH.

Wien, Juli 2016

Hinweis: Nach Fertigstellung der Studie übermittelt die EVN Fernwärme Korneuburg die Anzahl der angeschlossenen Haushalte (1.100 HH), Presseaussendungen aus dem Jahre 2009 zur Errichtung des Fernwärmekraftwerks, sowie die Preisgleitklausel (jeweils ein Drittel VPI, Holzindex und andere Indizes). Alle weiteren nachgefragten Informationen (AGB's, Wärmelieferverträge, Musterrechnungen) werden nicht weitergegeben. Da es sich bei den überlassenen Informationen nur um einen kleinen Ausschnitt der notwendigen Datengrundlage handelt, werden diese nicht nachträglich in den Bericht eingepflegt.





ERKENNEN, WAS MÄRKTE TREIBT

KREUTZER FISCHER & PARTNER ist ein Netzwerk eigenständiger Unternehmensberater mit Büros in Wien, Berlin, Hannover. Seit mehr als 20 Jahren unterstützen wir Unternehmen und Institutionen in der **Marktanalyse**, in der **Evaluierung** und **Entwicklung** von **Strategieoptionen** und **Programmen**, dem **Erschließen** von neuen **Märkten** und **Geschäftsfeldern** sowie der **Unternehmensrestrukturierung** und dem **Unternehmensverkauf**. Wir arbeiten international, schwerpunktmäßig in Mittel-, Ost- und Südosteuropa. Zu unseren Klienten zählen u.a. der Rechnungshof, das Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend, die Burgenländische und Niederösterreichische Landesregierung oder die Wirtschaftskammer Österreich.

Erfolgreiches Handeln setzt belastbare Entscheidungsgrundlagen voraus

Unsere Kompetenz ist das Ergebnis zwei entscheidender Faktoren:

Integrierter Analyseansatz: Nur Zahlen zu erheben, ist uns zu wenig. Wir wollen Märkte verstehen, erkennen, was sie prägt und treibt und diese Erkenntnisse mit unseren Klienten teilen. Dabei verlassen wir uns nicht allein auf statistische Verfahren. Vielmehr ergänzen wir die Datenlage um Erkenntnisse aus Expertengesprächen, die wir gewöhnlich entlang der gesamten Wertschöpfungskette führen. Wir wissen die richtigen Fragen zu stellen und die Antworten sorgfältig zu interpretieren. Wir identifizieren kritische Faktoren und zeigen Chancen und Risiken auf.

Profundes Branchenwissen: Unsere Expertise baut auf einer Branchenerfahrung von in Summe mehreren hundert Mannjahren auf, insbesondere in den Sektoren Bauen & Wohnen, Konsumgüter, Lebensmittel und Öffentliche Dienstleistungen. Wir kennen die Spielregeln am Markt und die Marktteilnehmer entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Mit ihnen pflegen wir einen regen Wissensaustausch.





STUDIENDESIGN | METHODIK

AUFGABENSTELLUNG: Zielsetzung der Studie ist die Erfassung der Angebotsstruktur aus Konsumentenperspektive bei einem ausgewählten Sample an Fernwärmeanbietern, insbesondere in Hinblick auf Preise, eventuelle Neben- und Zusatzkosten, essentielle Vertragsbestandteile wie Laufzeiten, Kündigungs- und Mahnmodalitäten sowie eine Bewertung der Rechnungslegung und Serviceleistungen. Die Studie hat keinen Anspruch auf Repräsentativität. Vielmehr soll exemplarisch untersucht werden, in welchem Ausmaß sich das Angebot unterscheidet.

DATENQUELLEN: Als Datenbasis dienen im Wesentlichen primär erhobene und eigenständig gesichtete Vertrags- und Preiselemente von vierzehn erfassten Unternehmen, insbesondere Wärmelieferverträge, AGB's sowie Tarif- und Preisblätter. Darüber hinaus fließen zur Berechnung der Modellpreise bzw. zur Marktbeschreibung auch Sekundärdaten von Statistik Austria bzw. aus dem BRANCHENRADAR Ausgaben & Sparen der Privaten Haushalte in Österreich 2016 ein.

DURCHFÜHRUNG: Um das ausgewählte Sample an Fernwärmeanbietern in Österreich aus Konsumentenperspektive vollständig darzustellen, beschränken sich die Erhebungen, Berechnungen und Analysen nicht allein auf die Sichtung und Evaluierung der angefragten Vertragsbestandteile. Vielmehr werden auch zusätzliche – in den Vertragsbestandteilen nicht hinreichend beschriebene – Fragestellungen mit den entsprechenden Unternehmen durch weitere Anfragen und/oder Gespräche ergänzt. Alle erhobenen Daten und Informationen werden auf Plausibilität, Aktualität und Interessengebundenheit geprüft und – wenn notwendig – in Abstimmung mit der Auskunftsperson korrigiert. Alle Abfragen beziehen sich auf das Wirtschaftsjahr 2015. Folgende Fernwärmeanbieter werden erfasst:

WIEN: Wien Energie | Fernwärme, Ista, Techem, GTE (Gebäude-Technik-Energie Betriebs- und VerwaltungsgmbH)

NIEDERÖSTERREICH: BAW Amstetten, Bioenergie Ortmann, Fernwärme St. Pölten, EVN Fernwärme Korneuburg, Biowärme Schneebergland

STEIERMARK: Energie Graz, Stadtwerke Leoben, Fernwärme Weiz, Pichlbauer & Partner Bioenergie, Brucker Biofernwärme, Energie Steiermark Fernwärme Birkfeld

Anmerkung: Begriffsdefinitionen finden Sie im Anhang, zu Beginn der Dokumentation. Alle Preise exklusive gesetzlicher Umsatzsteuer.





INHALTSVERZEICHNIS

1	Management Summary	6
2	Markt & Wettbewerb	10
3	Preise & Service	19
4	Anhang Dokumentation	50



Management Summary



Die gegenständliche Studie zeichnet ein ausgesprochen intransparentes Bild des österreichischen Nah- und Fernwärmemarktes. Ein Großteil der erfassten Wärmelieferanten war erst nach intensivem Urgieren bereit, die notwendigen Daten und Vertragsbestandteile für die Studie bereitzustellen. GTE bestreitet bis kurz vor Redaktionsschluss, dass sie in Wien als Wärmelieferant auftreten. Erst nachdem der Anbieter mit einem konkreten Wärmevertrag (1110 Wien) konfrontiert wurde, korrigierte man die Aussage, stellte aber trotzdem keine Unterlagen zur Verfügung. EVN Fernwärme Korneuburg verweigerte ebenfalls die Teilnahme an der Studie. Erst auf die Ankündigung hin, dass dieser Umstand in der Studie angesprochen wird, kommen rudimentäre Informationen (siehe Präambel). BAW Amstetten lehnt die Überlassung von Wärmelieferverträgen, AGB's, Tarifblättern sowie Musterrechnungen ab. Es wird daher auf Verträge und Dokumente aus dem Jahr 2009 zurückgegriffen, die vom Auftraggeber (Arbeiterkammer Wien) beigestellt werden. Bioenergie Pichlbauer schickt keine Musterrechnung, alle übrigen Informationen werden übermittelt. Bemerkenswert ist dies insofern, da die nachgefragten Dokumente keineswegs dem Charakteristikum von Firmeninterna entsprechen. Die anfängliche Verweigerung zahlreicher Unternehmen, rudimentärste Informationen zu übermitteln, ist nicht nachzuvollziehen. Aus Konsumentenperspektive ist die Intransparenz und die zurückhaltende Informationsweitergabe der Fernwärmeanbieter alles andere als wünschenswert.

Fernwärme hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einem bedeutenden Energieträger entwickelt. Mit jährlich rund € 1,1 Milliarden liegen die Ausgaben der privaten Haushalte nur um rund € 200 Millionen unter jenen für Gaslieferungen. Insofern ist es doch bemerkenswert, dass Fernwärme im Gegensatz zu elektrischer Energie und Gas keiner einschlägigen Regulierung, etwa durch die E-Control, unterworfen ist, zumal gerade doch bei Fernwärme die Wechselbarrieren für den Konsumenten nahezu unüberwindlich sind.

Analysiert man die Standardtarife der untersuchten Fernwärmeanbieter, zeigt sich ein in hohem Maße differenziertes Bild. Die Preisbildung am Fernwärmemarkt stellt sich uneinheitlich, komplex und zum Teil intransparent dar. Die Unterschiede betreffen sowohl die Preisgestaltung einzelnen Preiselemente als auch die Berechnungsmodelle, die den Tarifen zugrunde liegen. Um eine Vergleichbarkeit der erfassten Unternehmen zu ermöglichen, wird daher eine harmonisierte Preisberechnung der erfassten Anbieter unternommen. Dies erfolgt mittels eines eigens entwickelten Modells, in dem – bezogen auf das Bundesland bezogen – die laufenden Kosten, also Grund-, Arbeits- und Messpreis sowie eventuelle Zu- und Abschläge eines durchschnittlichen Fernwärmekunden umgelegt werden. Der Modellpreis offenbart signifikante Preisunterschiede zwischen den Fernwärmeanbietern. Der Gesamtpreis pro verrechneter MWh variiert innerhalb des Samples um mehr als 60 Prozent. Günstigster Anbieter ist Energie Graz mit € 95,44/MWh, am teuersten ist Fernwärme Birkfeld mit € 141,00/MWh. Fernwärme Wien zählt im regulierten Tarif zu den preis-



Management Summary



lich attraktiven Anbietern (€ 97,50/MWh); durch den Wechsel auf den neuen, für Neukunden relevanten Business-Tarif, der einen deutlich höheren Grundpreis aufweist, kommt es aber zu einer erheblichen Preissteigerung von mehr als 40%. Mit € 136,65/MWh schiebt sich Wien preislich ins obere Segment. Preisunterschiede zwischen den Fernwärmeanbietern sind angesichts der stark variierenden Errichtungskosten, dem durch die Länge des Fernwärmenetzes abweichenden Wartungsaufwand und letztlich aufgrund der unterschiedlichen ökonomischen Effizienz der jeweiligen Wärmeerzeugung nachvollziehbar. Die hier dargestellten Preisdifferenzen geben aber ein Ausmaß wieder, welches nicht zuletzt auch durch die monopolistische Marktstruktur im Fernwärmesektor ermöglicht wird. In einem Markt mit intensivem oder auch nur durchschnittlichem Preisdruck auf Anbieterseite wären derartige Preisunterschiede wohl nicht realisierbar. Die Preispolitik der Fernwärmeanbieter wird also auch durch die Alternativlosigkeit der Konsumenten gestützt und erlaubt sowohl das Entstehen von energieineffizienten Formen der Wärmeerzeugung sowie die Ausnutzung der monopolistischen Marktstrukturen im ökonomischen Sinne.

Besonders problematisch erscheint die konkrete Gestaltung der häufig vorkommenden Preisgleitklausel. Diese differiert von Anbieter zu Anbieter stark, ist häufig in hohem Maße intransparent und wird innerhalb der gesichteten AGB's oder Wärmelieferverträgen häufig nur bedingt verständlich beschrieben. Betrachtet man die Anzahl der Indizes, die innerhalb der Preisgleitklauseln Verwendung finden, muss die Frage gestellt werden, ob tatsächlich bis zu sieben Indizes notwendig sind, um eine Wertsicherung im gemeinsamen Sinne von Wärmelieferanten und Wärmeabnehmer sicherzustellen. In vielen Fällen entsteht der Eindruck, es handle sich bei der Verteilung auf derart viele Indizes um eine Strategie der Risikostreuung anstatt einer angemessenen Preisanpassung unter Berücksichtigung der Entwicklung der Kostenfaktoren aus Unternehmenssicht.

Auch bei den Montagekosten, also den einmal zu entrichtenden Kosten, die für den Bezug der Fernwärme notwendig sind, zeigt sich der Fernwärmemarkt uneinheitlich. Auffällig ist, dass je nach zu verlegender Laufmeterzahl und Verrechnungsanschlusswert (VAW) die unterschiedlichen Preisgestaltungen der Fernwärmeanbieter teils erhebliche Kostenunterschiede für Anschlussvorhaben bedingen. Die Zuschläge für Abschaltungen und Wiederinbetriebnahmen variieren ebenfalls: Während einzelne Anbieter keine Gebühren veranschlagen, verrechnet etwa Fernwärme Wien gegenwärtig € 99,50 für eine Abschaltung. In Bezug auf Zahlungsbedingungen zeigt sich, dass nur wenige Anbieter die Mahnfristen in ihren AGB's bzw. den Wärmelieferverträgen hinreichend beschreiben. So wird zwar häufig die Frist für die erste Mahnung genannt, nicht aber die weitere Handhabung von Seiten des Wärmelieferanten bei Überschreiten der Frist. Auch die Mahnspesen für eine zweite und/oder dritte Mahnung finden sich nur in seltenen Fällen im dem Fernwärmebezug zugrunde liegenden Vertragswerk. Selbiges gilt für die Umstände, die eintreten müssen, damit der



Management Summary



Wärmelieferant ein Inkassoservice einschaltet oder zur Klageerhebung schreitet, um eventuelle Zahlungen gerichtlich einzufordern. Aus Konsumentenperspektive ist dabei festzustellen, dass die Notwendigkeit der eigenständigen Evaluierung von zu erwartenden Nebenkosten im Mahnfall als nicht zufriedenstellend angesehen werden muss.

Bei der Rechnungslegung der erfassten Fernwärmeanbieter werden ebenfalls Mängel erfasst: Weder der geschätzte künftige Jahresverbrauch noch der durchschnittliche Energieverbrauch eines österreichischen Haushaltes wird auf den gesichteten Musterrechnungen angegeben. Insbesondere letzteres stellt die Debatte rund um die Energieeffizienz ad absurdum, wenn der einzelne Fernwärmebezieher keine Möglichkeit hat, seinen eigenen Wärmebedarf mit dem des Durchschnitts zu vergleichen. Ebenso wenig wird eine Energiekennzeichnung der Wärmelieferanten vorgenommen: Zwar wird von mehreren Anbietern argumentiert, dass diese Fragestellung im Fernwärmemarkt im Vergleich zum Strommarkt von deutlich untergeordneter Rolle sei, angesichts der ökologisch sehr unterschiedlich zu bewertenden Formen der Wärmeerzeugung im Fernwärmemarkt wäre eine Benennung der angewandten Methode dennoch wünschenswert.

Die Evaluierung der Serviceeinrichtungen der abgebildeten Wärmelieferanten zeigt ein ausgesprochen ambivalentes Bild. Zahlreiche Anbieter verfügen über keine stationären Serviceeinrichtungen neben ihrem jeweiligen Firmensitz. Angesichts der teilweise relativ geringen Unternehmensgrößen im abgebildeten Sample ist dieser Umstand aber erwartbar gewesen. Auch die Existenz einer 24/7 Hotline ist aufgrund der teilweise sehr klein strukturierten Unternehmen keine Selbstverständlichkeit. Die kleineren Unternehmen behelfen sich hier durch Mobiltelefone, die ein Techniker stets bei sich trägt, um bei eventuellen Störfällen direkt reagieren zu können, andere Unternehmen bieten lediglich die Mobilnummer der Geschäftsführung an, deren Erreichbarkeit variiert. Kein einheitliches Bild zeigt zudem die Bewertung der Onlineauftritte. Auf der einen Seite gibt es Homepages auf denen selbst rudimentäre Informationen über Fernwärme, die Funktionsweise, Anschlussmöglichkeiten, technische oder finanzielle Aspekte teils überhaupt nicht, nur in kürzest möglicher Form oder an schwer zu findenden Stellen zu erlangen sind (Bspw. Bioenergie Schneebergland). Demgegenüber stehen Onlineauftritte, etwa von EVN, Fernwärme Wien oder auch Energie Graz, wo in Videos und interaktiven Karten die technischen Anschlüsse von fiktiven Häusern dargestellt, erklärt und anschließend die Stärken und möglichen Schwächen von Fernwärme behandelt werden.





INHALTSVERZEICHNIS

1	Management Summary	6
2	Markt & Wettbewerb	10
3	Preise & Service	19
4	Anhang Dokumentation	50



Markt & Wettbewerb

2

MARKT- UND ANBIETERPROFILE

Fernwärme hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einem bedeutenden Energieträger entwickelt. Im Jahr 2015 belaufen sich alleine die Ausgaben privater Haushalte in Österreich auf mehr als € 1,1 Milliarden¹. In der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung der Statistik Austria (VGR) werden für 2014 € 1.130,4 Millionen angesetzt. Hinsichtlich der Größenordnung bewegt sich der Fernwärmemarkt damit etwa am Niveau des österreichischen Gasmarktes der sowohl in der VGR 2014 als auch im BRANCHENRADAR Ausgaben & Sparen der Privaten Haushalte in Österreich 2016 mit rund € 1,3 Milliarden beziffert wird. Insofern ist es doch bemerkenswert, dass Fernwärme im Gegensatz zu elektrischer Energie und Gas keiner einschlägigen Regulierung, etwa durch die E-Control, unterworfen ist, zumal gerade doch bei Fernwärme die Wechselbarrieren für den Konsumenten nahezu unüberwindlich sind.

Der Nah- und Fernwärmemarkt in Österreich wird von einigen wenigen großen, überregional agierenden Akteuren geprägt. Darüber hinaus gibt es aber auch eine Vielzahl kleiner und mittlerer, hauptsächlich regional operierender Unternehmen. So werden etwa alleine in der Steiermark über 200 Nah- und Fernwärmekraftwerke betrieben. Infolge der Hoheit über die jeweiligen Heißwassernetze muss der gegenständliche Markt lokal betrachtet werden. Und auf dieser Ebene ist er eindeutig monopolistisch gegliedert. Zwar gibt es in einzelnen Städten und Kommunen mehrere Fernwärmeanbieter, diese decken aber nie dieselben Straßenzüge ab. Demzufolge ist ein Wettbewerb innerhalb des Energieträgers prinzipiell ausgeschlossen. Doch die Wechselbarrieren gehen vielerorts über den Fernwärmebezug hinaus. Denn erschwerend kommt hinzu, dass in den untersuchten Regionen von legislativer Seite Rahmenbedingungen geschaffen wurden, die in neuinstallierten Neubau-Haushalten mittelfristig auch kaum Produktalternativen zur Fernwärme ermöglichen. Der Hebel dafür ist die Abschaffung der Notkaminverordnung. So wurden etwa in der Steiermark bereits 2010 die dementsprechenden Vorgaben abgeschafft. Wien zog Mitte 2015 nach und auch in Niederösterreich kann seit kurzem auch ein zweiter Wärmeversorger statt einem Notkamin installiert werden. Dadurch ist die alternative Wärmeerzeugung mittels fossiler oder biologischer Brennstoffe im Neubau de facto ausgeschlossen. Die einzige mögliche Alternative zur Fernwärme stellen in diesen Fällen elektrische Heizungen wie Infrarot-Systeme dar.

¹ Quelle: BRANCHENRADAR Ausgaben & Sparen der Privaten Haushalte in Österreich 2016



Markt & Wettbewerb**2**

Durch die gleichzeitige Verknüpfung von monopolistischer Marktstruktur sowie einer fehlenden regulatorischen Gesetzgebung ist die Entstehung struktureller Ineffizienzen möglich, ein effektiver Preisdruck auf Anbieterseite wird abgefedert. Aus Konsumentensicht ist darüber hinaus keinerlei Verhandlungsmacht gegeben. Zudem begünstigen die skizzierten Marktstrukturen eine intransparente Preis- und Angebotspolitik, da die Wärmelieferanten keine Notwendigkeit spüren, sich selbst vergleichbar zu machen, da sie regional keinen Vergleich finden und der überregionale Vergleich lediglich hypothetische Aufschlüsse ermöglicht, real aber keine Alternative aus Kundensicht darstellt.

Von den vierzehn für das Sample ausgewählten Unternehmen haben zwölf Anbieter die angeforderten Informationen zur Gänze bzw. zum überwiegenden Teil zur Verfügung gestellt. Lediglich zwei Anbieter verweigerten eine Auskunft. Zum einen - in Wien - GTE, mit dem (telefonischen) Hinweis, dass das Unternehmen nicht als Wärmelieferant tätig ist, sondern lediglich Ablese- und Abrechnungsaufgaben durchführt. Erst nachdem der Anbieter mit einem konkreten Wärmevertrag (1110 Wien) konfrontiert wurde, korrigierte man die Aussage, stellte aber trotzdem keine Unterlagen zur Verfügung. Die zweite Verweigerung betrifft die EVN Fernwärme Korneuburg, die sich in allen Belangen auf das Geschäftsgeheimnis beruft. Über die Gründe für die doch unerwartete Diskretion der beiden Unternehmen kann nur spekuliert werden. Möglicherweise ist man nicht daran interessiert, sich einem Vergleich mit anderen Anbietern zu stellen, um die vielleicht ungünstigen Konditionen zu verschleiern. Damit erweisen sowohl GTE als auch die EVN der Branche aber wohl nur einen Bärendienst, dokumentiert dieses Verhalten doch erst, wie dringlich eine stärkere Regulierung des Marktes ansteht, um den Konsumenten zumindest ein Mindestmaß an Transparenz zu ermöglichen. Nichtsdestotrotz liefern die nachfolgenden Analysen und Schlussfolgerungen auch mit zwölf Teilnehmern einen Einblick in die grundlegende Arbeitsweise, Preisstruktur sowie Serviceleistungen von Fernwärmeanbietern und der durch sie erschlossenen Teilmärkte.

WIEN

Mit über 370.000 Haushalten weist die Fernwärme Wien den mit Abstand größten Kundenstamm der erfassten Unternehmen auf. Während 252.000 der Kunden in den preislich regulierten Tarif fallen, teilen sich die restlichen 120.000 in überwiegend individuell gestaltete Tarifmodelle auf, die vorwiegend von der ehemaligen Energie Comfort stammen. Den 2013 eingeführten Business-Tarif für Neukunden nutzen gegenwärtig weniger als tausend Haushalte. Nichtsdestotrotz fokussiert die Fernwärme Wien das Neugeschäft im Business-Tarif, der nur noch einen Anschluss kompletter Hausanlagen vorsieht. Die Netzverdichtung rückt indessen offensichtlich in den Hintergrund. Die Wärmeerzeugung erfolgt bei der Fernwär-



Markt & Wettbewerb

2

me Wien zu 65% über eine Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) & thermische Kraftwerke, 33% kommen aus der Müllverbrennung und 2% aus Abwärme. In Wien ist die Fernwärme Wien der einzige Erzeuger und liefert auch an andere Wärmelieferanten wie Ista und GTE.

---> Energieerzeugung & Anschlüsse | Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
Angaben für 2015				
Art der Wärmeerzeugung	65% KWK & thermische Kraftwerke 33% Müllverbrennung 2% Abwärmenutzung	65% KWK & thermische Kraftwerke 33% Müllverbrennung 2% Abwärmenutzung	Fernwärme Wien	n.V.
Warmwasser	Ja	Ja	Ja	n.V.
Anschlüsse Bestand total	252.000 HH	120.000 HH	8.011 HH	n.V.
Neuanschlüsse total	1 Anschl. (100%)	6 Anschl. (100%)	31 HH (100%)	n.V.
davon Neubau	0 Anschl. (0%)	5 Anschl. (83%)	24 HH (77%)	n.V.
davon Nachrüstung	1 Anschl. (100%)	1 Anschl. (17%)	7 HH (23%)	n.V.

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Anbetracht des hohen Kundenbestands und der florierenden Neubautätigkeit in Wien kommt die Fernwärme Wien mit insgesamt nur sieben Hausanschlüssen im Jahr 2015 auf vergleichsweise wenig Neuanschlüsse, auch wenn man unterstellt, dass sich hinter jedem Anschluss durchschnittlich zwanzig Wohneinheiten befinden. Wie bereits skizziert liegt der Schwerpunkt im Neubau und hier im Business-Tarif. Während der amtlich regulierte Fernwärmevertrag nur mehr für die Verdichtung im Gebäudebestand Verwendung findet, nutzt Wien Energie den Business-Tarif offenkundig für die Erschließung im Neubausektor und den Ausbau des Fernwärmenetzes.

Die erfassten Haushalte der Ista beziehen sich ausschließlich auf jene Haushalte, wo die Ista selbst als Wärmelieferant auftritt, darüber hinaus gibt es noch weitere Haushalte, bei denen das Unternehmen lediglich Ables- und Wartungstätigkeiten erfüllt, die für die gegenständliche Studie aber von keiner Relevanz sind. Auch die Ista konzentriert sich auf den Neubau, meldet jedoch nur 31 neu angeschlossene Haushalte. Als Contractor der



Markt & Wettbewerb

2

Fernwärme Wien ist Ista aber integraler Bestandteil der Ausbauvorhaben der Fernwärme Wien. Alle erfassten Anbieter in Wien verrechnen neben der Fernwärme ebenfalls Warmwasser.

NIEDERÖSTERREICH

---> **Energieerzeugung & Anschlüsse | Niederösterreich**

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten	BE Ortmann Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
Angaben für 2015					
Art der Wärmeerzeugung	65% Müllverbrennung 35% Gas	100 % Biomasse	100% Biomasse	n.V.	100% Biomasse
Warmwasser	Ja	Nein	Nein	n.V.	Ja
Anschlüsse Bestand total	10.051 HH	860 HH	550 HH	n.V.	1.500 HH
Neuanschlüsse total	152 HH (100%)	86 HH (100%)	103 HH (100%)	n.V.	50 HH (100%)
davon Neubau	119 HH (78%)	0 HH (0%)	81 HH (79%)	n.V.	20 HH (40%)
davon Nachrüstung	33 HH (22%)	86 HH (100%)	22 HH (21%)	n.V.	30 HH (60%)

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Niederösterreich produzieren nahezu alle Anbieter ihre Wärmeenergie mit Hilfe von Biomasse, lediglich die Fernwärme St. Pölten erzeugt die Wärmeenergie mit einem Mix aus Müllverbrennung und Gasbefuerung. Warmwasser verrechnet neben der Fernwärme St. Pölten und Bioenergie Schneebergland keiner der erfassten Anbieter. Die Anschlüsse zeigen erneut ein stark differenziertes Bild: Während die Fernwärme St. Pölten über 10.000 Haushalte versorgt, kommen BAW Amstetten und Bioenergie Ortmann mit 860 bzw. 550 versorgten Haushalten auf weniger als ein Zehntel der Kunden, im Mittelfeld positioniert sich Bioenergie Schneebergland, das insgesamt 1.500 Haushalte versorgt. Auch bei den Neuanschlüssen 2015 zeigen sich starke Abweichungen. Während BAW Amstetten ausschließlich Nachrüstungen installiert, melden alle übrigen Anbieter sowohl im Neubau als auch in der Nachrüstung Neuanschlüsse. Betrachtet man das niederösterreichische Sample als Ganzes, zeigt sich – wie in Wien – eine merkliche Tendenz zur Abkehr weiterer Netzverdichtungen. Nahezu 60% der Neuanschlüsse entfallen auf den Neubau, und abgesehen von der BAW Amstetten meldeten alle erfassten Anbieter deutlichere Zuwächse im Neubau als im Gebäudebestand.



Markt & Wettbewerb

2

STEIERMARK

Die Art der Wärmeerzeugung zeigt auch in der Steiermark deutlich die zu erwartende Tendenz eines Überhangs von Biomasse im eher ruralen Raum und die Nutzung von Abwärme sowie KWK tendenziell im urbanen Gebiet (Graz, Leoben). Kein einziger der erfassten Wärmelieferanten verrechnet neben der Fernwärme auch Warmwasser. Innerhalb der Steiermark ist die Energie Graz mit 61.000 Haushalten klar der größte untersuchte Marktteilnehmer. Bei den Neuanschlüssen zeigt sich auch in der Steiermark ein deutliches Übergewicht im Neubau, nahezu jeder Wärmeanbieter konnte 2015 mehr Haushalte im Neubau gewinnen als in der Nachrüstung, einzige Ausnahme ist die Brucker Biofernwärme, die eine symmetrische Neuanschlussverteilung meldet. Als Gründe für die Ausrichtung auf den Neubau können aus Perspektive der Wärmelieferanten die im Neubau geringeren Streuverluste der Wärmeenergie innerhalb des Hauses und damit eine höhere Preisattraktivität für den Kunden genannt werden, aus Sicht des Bauträgers der zweifellos gegebene Vorteil, auf die Errichtung eines Kaminsystems im Bauvorhaben verzichten zu können.

--- Energieerzeugung & Anschlüsse | Steiermark

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015						
Art der Wärmeerzeugung	45% Abwärme 45% KWK 10% Thermosolar	100% Abwärme	100 % Biomasse	100% Biomasse	100% Biomasse & Abwärme	99% Biomasse 1% Fossil
Warmwasser	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Anschlüsse Bestand total	61.000 HH	170 Anschl.	2.438 HH	105 HH	160 Anschl.	160 HH
Neuanschlüsse total	605 HH (100%)	5 Anschl. (100%)	90 HH (100%)	5 HH (100%)	8 Anschl. (100%)	2 HH (100%)
davon Neubau	407 HH (67%)	4 Anschl. (80%)	36 HH (40%)	5 HH (100%)	4 Anschl. (50%)	2 HH (100%)
davon Nachrüstung	198 HH (33%)	1 Anschl. (20%)	54 HH (60%)	0 HH (0%)	4 Anschl. (50%)	0 HH (0%)

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Markt & Wettbewerb

2

HARMONISIERTE PREISBERECHNUNG

Wie die im Kapitel 3 im Detail dargestellte Preisstruktur der Anbieter zeigt, ist die Preisbildung am gegenständlichen Markt uneinheitlich, komplex und zum Teil intransparent. Zudem unterscheiden sich auf Länderebene sowohl die durchschnittliche Nutzfläche pro Fernwärmebezieher als auch der Energiebedarf. Um eine Vergleichbarkeit der erfassten Unternehmen zu ermöglichen, wurden daher die Preismodelle der erfassten Anbieter harmonisiert. Dies erfolgt mittels eines eigens entwickelten Modells, in dem – bezogen auf das Bundesland – die laufenden Kosten, also Grund-, Arbeits- und Messpreis sowie eventuelle Zu- und Abschläge eines durchschnittlichen Fernwärmekunden umgelegt werden. Die dafür notwendigen Kenngrößen beziehen wir aus zwei Sekundärquellen. Der durchschnittliche Verrechnungsanschlusswert (VAW) privater Fernwärmebezieher wird von den erfassten Unternehmen erhoben. Für den durchschnittlichen Wärmeverbrauch und die durchschnittlichen Nutzflächen greifen wir indessen auf Daten der Energiestatistik von Statistik Austria zurück. In dieser alle zwei Jahre durchgeführten Erhebung wird der Energieeinsatz der privaten Haushalte nach Energieträger ermittelt. Die Daten liegen auf Länderebene vor. Um statistische Schwankungen auszugleichen, wurde für die relevanten Kenngrößen der Mittelwert aus den letzten vier vorliegenden Perioden (2007/2008 bis 2013/2014) berechnet. Demzufolge beträgt die durchschnittliche Nutzfläche (=Wohnfläche) eines Fernwärme beziehenden Privathaushalts in Wien 71 Quadratmeter, in Niederösterreich sind es 86 Quadratmeter und in der Steiermark 79 Quadratmeter. Die Unterschiede erklären sich primär durch den Anteil von angeschlossenen Ein- und Zweifamilienhäusern, die gewöhnlich höhere Nutzflächen aufweisen als Wohnungen im Geschoßwohnbau. Durch die höheren Nutzflächen liegt auch der durchschnittliche jährliche Energieverbrauch in Niederösterreich mit 7.940kWh signifikant über dem Wiener Verbrauch (7.006 kWh). Ein steirischer Haushalt kommt im Mittel auf 7.329 kWh im Jahr. Setzt man jedoch den Energieeinsatz in Relation zur Nutzfläche, wird in Wien mit 99 kWh pro Quadratmeter/Jahr etwas mehr verbraucht als in Niederösterreich (92 kWh/m² p.a.) bzw. der Steiermark (93 kWh/m² p.a.). Der Grund hierfür könnte möglicherweise darin liegen, dass in Ein- und Zweifamilienhäusern mitunter eine zweite Wärmequelle verwendet wird (bspw. Kachelofen), die den Wärmeverbrauch von Fernwärme drückt.

In der nachfolgenden Tabelle werden die Detailpreise und der Jahres-Gesamtpreis, der Preis pro Quadratmeter sowie der Preis pro MWh dargestellt. Und der Modellpreis offenbart signifikante Preisunterschiede zwischen den Fernwärmeanbietern. Zwar liegt Wien im regulierten Tarif mit € 9,62/m² preislich im unteren Mittelfeld, durch den Wechsel der Fernwärme Wien auf den neuen Business-Tarif, der einen deutlich höheren Grundpreis aufweist, kommt es aber zu einer erheblichen Preissteigerung von mehr als 40 Prozent (€ 13,48/m²). Bei einem durchschnittlichen Haushalt ent-



Markt & Wettbewerb

2

spricht das Mehrkosten von über € 270,00 jährlich. Interessanterweise liegt damit der Durchschnittspreis von Ista mit € 10,43/m² unter dem angestrebten Preis der Fernwärme Wien, da Ista Grund- und Arbeitspreise aus dem reguliertem Preismodell der Fernwärme Wien weiterverrechnet und den eigenen Aufwand nur über den höheren Messpreis abdeckt. Das Besondere am Wiener Preismodell ist, dass es einen vergleichsweise hohen Preis für verbrauchsunabhängige Komponenten verrechnet (Grund-/Messpreis), beim Arbeitspreis jedoch der günstigste Anbieter im Sample ist. Das Unternehmen erklärt diesen Umstand mit hohen Infrastruktur-Investitionen, sowohl in der Vergangenheit als auch in Zukunft.

Modellpreis

Wien: 71 m² NF, 7.006 kWh/Jahr, 10 kW VAW | Niederösterreich: 86 m² NF, 7.940 kWh/Jahr, 14 kW VAW | Steiermark: 79 m² NF, 7.329 kWh/Jahr, 14 kW VAW

Anbieter	Grundpreis/m ²	Grundpreis/VAW	Arbeitspreis/MW	Messpreis	Zahlschein	Preis/Jahr	Preis/m ²	Preis/MWh
alle Preise jährlich, exkl. MwSt								
Fernwärme Wien	3,05	-	47,91	130,76	0,00	683,1	9,62	97,50
FW Business	-	14,60 40,00	47,30	0,00	0,00	957,4	13,48	136,65
Ista	3,05	-	47,91	188,21	0,00	740,5	10,43	105,70
GTE	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.
BAW Amstetten	-	16,14	58,29	108,00	0,00	814,8	9,47	102,62
BE Ortmann Pernitz	-	19,74	58,23	60,00	18,00	798,7	9,29	100,59
FW St. Pölten	-	34,80	61,10	79,90	0,00	1.052,2	12,24	132,52
EVN FW Korneuburg	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.	n.V.
BW Schneebergland	4,10	-	72,40	91,87	0,00	1.019,3	11,85	128,38
Energie Graz	-	13,95	58,80	73,20	0,00	699,5	8,85	95,44
Stadtwerke Leoben	-	21,31	49,67	81,00	0,00	743,4	9,41	101,43
Fernwärme Weiz	-	18,90	62,30	79,40	0,00	800,6	10,13	109,24
Pichlbauer & Partner BE	-	24,30	58,33	0,00	0,00	767,7	9,72	104,75
Brucker Biofernwärme	-	26,00	62,60	282,13	24,00	1.128,9	14,29	154,04
FW Birkfeld	-	25,22	71,90	153,36	0,00	1.033,4	13,08	141,00

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH | Statistik Austria



Markt & Wettbewerb

2

Auch in Niederösterreich gibt es Preisdifferenzen von nahezu 30 Prozent. Die Jahreskosten pendeln zwischen € 798,70 bei BE Ortmann Pernitz und € 1.052,20 der FW St. Pölten. Die Differenzen basieren auf signifikanten Unterschieden sowohl bei Grund- und Messpreis als auch beim Arbeitspreis.

Mit über 60% die größte Preisdifferenz gibt es jedoch in der Steiermark, nicht zuletzt deshalb, weil das Bundesland mit der Energie Graz sowohl den im Sample günstigsten Anbieter (€ 8,85/m²), mit der Brucker Biofernwärme (€ 14,29/m²) aber auch den teuersten stellt.

Preisunterschiede zwischen den Fernwärmeanbietern sind angesichts der stark variierenden Errichtungskosten, dem durch die Länge des Fernwärmenetzes abweichenden Wartungsaufwand und letztlich aufgrund der unterschiedlichen ökonomischen Effizienz der jeweiligen Wärmeerzeugung nachvollziehbar. Die hier dargestellten Preisdifferenzen geben aber ein Ausmaß wieder, welches nicht zuletzt auch durch die monopolistische Marktstruktur im Fernwärmesektor ermöglicht wird. In einem Markt mit intensivem oder auch nur durchschnittlichem Preisdruck auf Anbieterseite wären derartige Preisunterschiede wohl nicht realisierbar. Die Preispolitik der Fernwärmeanbieter wird also auch durch die Alternativlosigkeit der Konsumenten gestützt und erlaubt sowohl das Entstehen von energieineffizienten Formen der Wärmeerzeugung sowie die Ausnutzung der monopolistischen Marktstrukturen im ökonomischen Sinne.





INHALTSVERZEICHNIS

1	Management Summary	6
2	Markt & Wettbewerb	10
3	Preise & Service	19
4	Anhang Dokumentation	50



Preise & Service

3

ANSCHLUSSGEBÜHREN & STANDARDPREIS

Analysiert man die preisliche Gestaltung der untersuchten Fernwärmeanbieter, zeigt sich ein in hohem Maße differenziertes Bild. Die Unterschiede betreffen sowohl die Preisgestaltung einzelner Preiselemente als auch die Berechnungsmodelle, die den Tarifen zugrunde liegen. Im Wesentlichen setzt sich der Gesamtpreis der Wärmelieferanten aus drei Komponenten zusammen: Grund-, Arbeits- und Messpreis. Zwar gibt es bereits hier Anbieter die statt dessen auf ein zweistufiges Preismodell zurückgreifen, unter Berücksichtigung der relativen Marktgröße der einzelnen Akteure kann jedoch das dreistufige Preismodell als den Markt dominierend betrachtet werden (So verrechnet etwa Pichlbauer & Partner Bioenergie einen Wärmepreis, der die Preiskomponenten von Grund- und Messpreis subsumiert).

Der **Grundpreis**, auch Leistungs- oder Leistungsanschlusspreis genannt, stellt ein nicht verbrauchsbezogenes Preiselement dar. Die tatsächlich nachgefragte Energiemenge steht also in keinem direkten Verhältnis zur Höhe des Grundpreises. Verrechnet wird der Grundpreis in Abhängigkeit von der benötigten Heizlast einer Wohneinheit. Als Bezugsquelle, um den jeweiligen Wärmeverbrauch zu prognostizieren, werden dabei unterschiedliche Größen herangezogen. Ein Großteil der untersuchten Akteure bemisst die zu erwartende Menge an Energie für eine Wohneinheit über den Verrechnungsanschlusswert (VAW). Der VAW wird dabei durch die mittels Heißwasser transportierte Wärmeenergie pro Stunde in kW definiert. Daneben verrechnen einige Anbieter den Grundpreis auch über die Nutzfläche einer Wohneinheit in Quadratmeter, innerhalb des untersuchten Samples wird dieses Berechnungsmodell ausschließlich in Wien und in Niederösterreich von BE Schneebergland angewendet. Neben der Leistungsfähigkeit des Fernwärmeschlusses beinhaltet der Grundpreis in allen Fällen auch die anteilmäßigen Kosten für Wartung und Instandhaltung des Fernwärmenetzes.

Der **Arbeitspreis**, auch Energiepreis genannt, wird über die tatsächlich erhaltene Wärmeenergie berechnet, er stellt also das einzige verbrauchsbezogene Preiselement des Fernwärmemarktes dar. Die Übergabestation/der Wärmetauscher misst dabei die Temperatur des eintreffenden Heizwassers (Vorlauftemperatur) sowie die des rückläufigen Heizwassers (Rücklauftemperatur), die Temperaturdifferenz stellt dabei die abgegebene Wärmeenergie innerhalb der Wohneinheit dar und wird in kWh angegeben.



Preise & Service

3

Der **Messpreis** stellt wie der Grundpreis eine fixe Preiskomponente dar und deckt den Aufwand für Ablesung, Wartung, Instandhaltung und Eichung der Wärmezähler ab. Innerhalb der untersuchten Unternehmen wird für die Ermittlung des Messpreises erneut auf differenzierte Modelle zurückgegriffen. So verrechnen etwa die Stadtwerke Leoben den Messpreis unter Bezug auf den VAW, während Anbieter wie Fernwärme St. Pölten oder Energie Graz den jeweils notwendigen Wärmezähler in Abhängigkeit zu der stündlich messbaren Wassermenge als Grundlage für ihre Preisberechnung verwenden. Demgegenüber stehen Wärmelieferanten wie etwa BAW Amstetten, Bioenergie Ortmann oder Fernwärme Weiz, die unabhängig von Wärmezähler und/oder VAW eine Pauschale als Messpreis angeben.

Neben den jährlich zu begleichenden Kosten für den Bezug von Fernwärme verrechnen einige Wärmelieferanten mit Anschluss an das Wärmenetz auch eine einmalig zu begleichende **Anschlussgebühr** (auch Trassenbeitrag genannt). Diese deckt – wie der Grundpreis – die anteilmäßigen Kosten für Wartung, Instandhaltung und – im Gegensatz zum Grundpreis – auch die Errichtung des Fernwärmenetzes ab, nicht aber die Montage des Fernwärmeanschlusses der jeweiligen Wohneinheit selbst. Alle untersuchten Unternehmen berechnen – soweit eine Anschlussgebühr eingehoben wird – diese in Abhängigkeit zum VAW.

WIEN

Die Preisbildung in Wien gehorcht zwei unterschiedlichen Regelungen. Zwar verrechnet die Fernwärme Wien noch immer einem Großteil ihrer privaten Kunden ihren „klassischen“ Tarif, der dem amtlichen Preisregime unterworfen ist. Dabei bezieht sich der Grundpreis auf die Wohnungs-Nutzfläche, nicht den VAW. Der Messpreis bei Heizkostenverteilern nach dem Verdunstungsprinzip ist kostenfrei, für alle anderen Heizkostenverteiler werden allerdings jährlich rund € 130,00 verrechnet. Allerdings ist dieser Tarif ein Auslaufmodell. Mit Herbst 2016 wird der seit dem Jahr 1981 nicht mehr angepasste Grundpreis innerhalb des amtlich regulierten Standardtarif-Modells auf € 0,3204/m² angehoben, das entspricht bei einer durchschnittlichen Nutzfläche von 71 m² einer jährlichen Grundpreissteigerung von nahezu 26% bzw. mehr als 56 Euro.

Wie bereits ausgeführt wird seit 2014 in Wien darüber hinaus Neukunden ein Business-Tarifmodell offeriert, das den Grundpreis um einen zusätzlichen Leistungspreis erhöht. Der Leistungspreis wird dabei über den VAW, der Grundpreis über einen vertraglich festgelegten Vertragswert berechnet. Der Vertragswert stellt innerhalb des erfassten Samples dabei ein Spezifikum der Fernwärme Wien dar, er wird zwischen Fernwärmelieferant und Endkunden vereinbart und stellt die potentielle Höchstgrenze des VAW dar. Vergleicht man das Business-Tarifmodell mit dem bisherigen Stan-



Preise & Service

3

standardtarif, zeigt sich damit eine jährliche Preissteigerung von über 40% bzw. € 274,30 für einen durchschnittlichen Haushalt mit einer Nutzfläche von 71 m², einem VAW von 10 kW und einem Vertragswert von 12 kW.

Die Ista hingegen übernimmt als Wärmelieferant das Tarifmodell der Fernwärme Wien als Wärmeproduzent. Einzig der Messpreis ist in der Preisgestaltung von der Fernwärme Wien abweichend. Aufgrund des Umstandes, dass ein signifikanter Anteil der ehemaligen Kunden der Energiecomfort heute durch die Ista mit Fernwärme beliefert wird, und dem Faktum, dass die Tarife der Energiecomfort stark differenziert ausgeprägt waren, sind noch heute die Tarife der Ista relativ heterogen. Dabei handelt es sich jedoch um ein Erbe, das durch die Tarifübernahme der Ista begründet wird, und nicht um die effektive Preisgestaltung der Ista selbst.

⚡ Anschlussgebühren & Standardpreis | Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt				
Anschlussgebühr	Keine	Fernwärme Wien	Fernwärme Wien	n.V.
Standardpreis				
Grundpreis (jährlich)	€ 0,2543/m ² /Monat	Leistungspreis: € 14,60/kW VAW zuzüglich Grundpreis: € 40,0/kW Vertragswert	Fernwärme Wien	n.V.
Arbeitspreis	€ 47,91/MWh Warmwasser: € 5,23/m ³	€ 47,30/MWh Warmwasser: € 5,23/m ³	Fernwärme Wien	n.V.
Messpreis	Heizkostenverteiler n. Verdunstungsprinzip: kostenfrei. A/A Heizkostenverteiler: € 130,76/Jahr	Fernwärme Wien	€ 188,21/Zähler/Jahr	n.V.

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

Niederösterreich

---❖ Anschlussgebühren & Standardpreis | Niederösterreich

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	BE Ortman Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
Angaben für 2015, ¹ Angaben beziehen sich auf Vertragsstand 2009, Preise exkl. MwSt					
Anschlussgebühr	€ 29,10/kW VAW	Keine	Keine	n.V.	Keine
Standardpreis					
Grundpreis (jährlich)	€ 34,80/kW VAW	€ 16,14/kW VAW	€ 19,74/kW VAW	n.V.	Individuelle Preise: € 1,94/m ² bis € 6,26/m ²
Arbeitspreis	€ 61,10/MWh WW: € 5,00 m ³	€ 58,29/MWh	0-50 MWh: € 58,23/MWh über 50 MWh: Staffelpreise	n.V.	Individuelle Preise: € 52,60/MWh bis € 92,20/MWh WW, individuelle Preise: € 4,63/m ³ bis € 5,27/m ³
Messpreis	WZ 0,75m ³ /h: € 50,90/Jahr WZ 1,5m ³ /h: € 79,90/Jahr BWZ: € 4,70/Jahr	€ 9,00/Monat	€ 5,00/Monat	n.V.	Individuelle Preise: € 56,91/Jahr bis € 126,82/Jahr

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

Mit Abweichungen von über 100% beim Grundpreis werden in Niederösterreich die preislich größten Differenzen zwischen den untersuchten Marktteilnehmern erfasst. So verrechnet etwa BAW Amstetten einen Grundpreis von € 16,14/kW VAW, die Fernwärme St. Pölten mit € 34,80/kW VAW jedoch mehr als das Doppelte. Zudem gibt es Unterschiede bei den Berechnungsmodellen, die den Tarifen zugrunde liegen. Während Bioenergie Schneebergland die Berechnung des Grundpreises mittels Nutzfläche vollführt, ermitteln alle übrigen erfassten Wärmelieferanten den Grundpreis in Bezug auf den VAW: Der Arbeitspreis weist hingegen eine relative Homogenität auf, mit einer Varianz von € 58,25/MWh bis € 61,10/MWh zeichnen sich keine großen Preisunterschiede ab. Einzig Bioenergie Schneebergland zeigt hier deutlich differenziertere Preise, aufgrund der individuellen Preisberechnung können hier jedoch Preisspitzen erzielt werden, die für den Fernwärmemarkt insgesamt nur eine untergeordnete Rolle



Preise & Service

3

spielen. Der Messpreis zeigt hingegen auf Anbieterebene erneut deutliche Abweichungen in quantitativer und berechnungstechnischer Hinsicht. So verrechnet etwa Fernwärme St. Pölten unterschiedliche Preise nach Wärmezähler, während BAW Amstetten und Bioenergie Ortmann monatliche Fixkosten vorschreiben, Bioenergie Schneebergland setzt erneut auf individuelle Preise. Signifikant auch die preislichen Differenzen, die nach Berechnung der Jahreskosten entstehen: So verrechnet Fernwärme St. Pölten selbst bei ihrem leistungsfähigeren Wärmezähler € 79,90, während BAW Amstetten fix € 108,00 Fixkosten pro Jahr ansetzt.

Steiermark

❖❖❖ Anschlussgebühren & Standardpreis | Steiermark

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt						
Anschlussgebühr	Keine	Keine	€ 25,00/kW VAW	Keine	Keine	Keine
Standardpreis						
Grundpreis (jährlich)	1-1.250 kW VAW: € 13,95/kW über 1.250 kW VAW: Staffelpreise	0-125 kW VAW: € 21,31/kW über 125 kW VAW: Staffelpreise	1-1.250 kW VAW: € 18,90/kW über 1.250 kW VAW: Sonderpreis	12-30 kW VAW: € 24,30/kW über 30 kW VAW: Staffelpreise	€ 26,00/kW VAW	€ 25,22/kW VAW
Arbeitspreis	€ 58,80/MWh	0-10 MWh: €49,67/MWh 10-40 MWh: € 48,31/MWh 40-75 MWh: € 47,17/MWh	€62,30/MWh	erste 15 MWh: € 58,33/MWh über 15 MWh: Staffelpreise	€ 62,6/MWh	€ 71,90/MWh
Messpreis	WZ 20 € 6,10/Monat WZ 25 € 11,40/Monat WZ 40 € 12,50/Monat Höhere WZ: Staffelpreise	bis 105 kW VAW: € 6,75/Monat	€ 79,40/Jahr	im Grundpreis enthalten	€ 282,13/Jahr	€ 12,78/Monat

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

Schlussendlich zeigen sich auch in der Steiermark deutliche Preisunterschiede. So liegt die Bandbreite des Grundpreises zwischen € 13,95/kW VAW (Energie Graz) und € 26,00/kW VAW (Brucker Biofernwärme), dies entspricht einer Preisdifferenz von über 85%. Alle Marktteilnehmer der gegenständlichen Studie berechnen den Grundpreis mittels VAW. Der Arbeitspreis weist in Relation zu Niederösterreich und Wien die stärksten Abweichungen auf. Während die Stadtwerke Leoben für die ersten zehn Megawattstunden € 49,67/MWh veranschlagen, verrechnet die Fernwärme Birkfeld der Energie Steiermark € 71,90/MWh. Auch die Berechnung des Messpreises der Anbieter weicht zwischen den untersuchten Unternehmen stark ab. Die Energie Graz staffelt den Messpreis anhand der Leistungsfähigkeit des eingesetzten Wärmezählers. Stadtwerke Leoben orientieren sich am VAW und Fernwärme Weiz, Brucker Biofernwärme sowie Fernwärme Birkfeld verrechnen beim Messpreis jährliche oder monatliche Fixpreise unabhängig von Wärmezähler oder VAW. Eine Sonderstellung hat Bioenergie Pichlbauer. Hier ist der Messpreis bereits im Grundpreis inkludiert. Auch quantitativ unterscheiden sich die Angebote der Wärmelieferanten fundamental, während etwa Fernwärme Weiz einen jährlichen Messpreis von € 79,40 erhebt, verrechnet Brucker Biofernwärme mit jährlich € 282,13 was mehr als das Dreifache.



Preise & Service

3

ANDERE TARIFE & WERTSICHERUNG

Von den untersuchten Fernwärmeanbietern bieten lediglich die Fernwärme Wien und die Fernwärme St. Pölten alternative Tarifmodelle (**andere Tarifmodelle**) an, die statt den zuvor beschriebenen Standardtarifen vom Fernwärmeabnehmer in Anspruch genommen werden können bzw. müssen. Zu letzteren zählt für Kunden der Fernwärme Wien der Arbeitspreis für Niedrigenergiehäuser, der mit aktuell € 51,16 um knapp sieben Prozent über dem „Normalpreis“ von € 47,91 liegt, gleichwohl jedoch bei einem deutlich geringerem Grundpreis von monatlich € 0,1986 pro Quadratmeter statt € 0,2543/m² (-28 Prozent). Zudem verfügen Fernwärme Wien und Ista über „Alttarife“ der Energiecomfort, die Neukunden nicht mehr zur Verfügung stehen.

Alle Anbieter hingegen verfügen über unterschiedlich gestaltete Modelle der **Wertsicherung**, die automatisierte Preisanpassungen entweder durch amtliche Preisregelungen oder durch relative Veränderung eines, mehrheitlich aber verschiedenen, Indexes bedingen (Preisgleitklauseln). Energie Graz und mit einem Teil des Kundenstamms Fernwärme Wien unterwerfen sich der amtlichen Preisregelung. Alle anderen erfassten Wärmelieferanten verfügen über differenzierte Preisgleitklauseln. Die konkrete Gestaltung der Preisgleitklauseln variiert jedoch stark, ist häufig in hohem Maße intransparent und wird innerhalb der im Zuge der Studie gesichteten AGB's oder Wärmelieferverträge häufig nur bedingt verständlich beschrieben. Aus Konsumentensicht kann die Preisgleitklausel als einer der intransparentesten und am schwersten zu verstehenden Punkte innerhalb der Verträge benannt werden. Oftmals werden weder die entsprechenden Indizes hinreichend beschrieben, noch das Finden der Indizes durch Verweise erleichtert. Ebenso wenig wird eine argumentative Erläuterung unternommen, warum der jeweilige Index in einem direkten Verhältnis zum Preis des Fernwärmebezuges des Endkundens steht.

WIEN

Die Fernwärme Wien unterwirft sich gegenwärtig in ihrem Standardtarifmodell dem amtlichen Preisregime, mit den AGB's wird aber eine Preisgleitklausel für den hypothetischen Wegfall der amtlichen Preisregelung akzeptiert. In diesem Fall wird Grund- und Arbeitspreis zu 45% mit dem Raffinerieabgabepreis für Heizöl schwer per Tonne (veröffentlicht durch den Fachverband der Mineralölindustrie der WKO), zu 20% mit dem Mindeststundenlohn der Grundstufe der Beschäftigungsgruppe E, zu 15% mit dem Verbraucherpreis der Wien Energie des „Giga Klassik“-Tarifes und zu 20% mit dem Baukostenindex für Wohnhaus- und Siedlungsbau für Wien (BKI) gehebelt. Interessant ist dabei, dass von Statistik Austria lediglich



Preise & Service

3

der österreichweite BKI allgemein zugänglich veröffentlicht wird. Jener für Wien ist nur auf Anfrage kostenpflichtig zu erhalten. Unter dem für Neukunden relevanten Business-Tarifmodell wird der Grundpreis durch zwei Indizes wertgesichert, zu jeweils 50% geben die relativen Veränderungen des Mindeststundenlohnes der Grundstufe der Beschäftigungsgruppe E sowie der Baukostenindex für Wohnhaus- und Siedlungsbau für Wien Aufschluss über die Preisentwicklung des Wärmeabnehmers. Selbst unter der Annahme, dass ein Konsument die Mindeststundenlöhne der Grundstufe in spezifischen Beschäftigungsgruppen überprüft, müsste er immer noch bei der Statistik Austria eine Anfrage vorbringen, um den spezifisch für Wien erfassten Baukostenindex für Wohnhaus- und Siedlungsbau zu erfahren. Der Arbeitspreis hingegen wird zu 75% durch den Futures Front Month Index der CEGH (Central European Gas Hub AG) und zu 25% durch den Verbraucherpreisindex der Statistik Austria indiziert. Durch die Preisübernahme von Grund- und Arbeitspreis verweisen die Wärmelieferverträge der Ista lediglich auf die Preisgleitklauseln der Fernwärme Wien.

---> **Andere Tarife & Wertsicherung | Wien**

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
Angaben für 2015				
Andere Tarifmodelle				
Altverträge Energiecomfort	Individuelle Tarife	-	-	n.V.
All-Inclusive-Tarif	-	-	-	n.V.
Wertsicherung	Amtliche Preisregelung	Preisgleitklausel	Fernwärme Wien	n.V.
Grundpreis	Bei Entfall amtl. Preisregelung: 45% Brennstoff Heizöl 20% Personal 20% BKI Wien 15% Elektrische Energie	50% Personal 50% BKI Wien	Fernwärme Wien	n.V.
Arbeitspreis	Siehe Grundpreis	75% CEGH 25% VPI	Fernwärme Wien	n.V.

Legende: Brennstoff Heizöl: Raffinerieabgabepreis für Heizöl schwer per Tonne | Personal: Mindeststundenlohn der Grundstufe der Beschäftigungsgruppe E | BKI Wien Baukostenindex für den Wohnhaus- und Siedlungsbau in Wien | Elektrische Energie: Verbrauchspreis der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG in Cent pro kWh, Tarif „Giga Klassik“ | CEGH: CEGH Futures Front Month Index - Erdgaspreis für Monatslieferungen mit Lieferort Marktgebiet Österreich

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

NIEDERÖSTERREICH

In Niederösterreich findet sich mit der Fernwärme St. Pölten der einzige Wärmeanbieter der mit einem eigenen All-Inclusive-Tarif für Neukunden ein anderes Tarifmodell als den Standardtarif anbietet, darüber hinaus wird eine Pauschale für Altanlagen in Abhängigkeit zum VAW veranschlagt.

---> **Andere Tarife & Wertsicherung | Niederösterreich**

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	BE Ortman Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
Angaben für 2015, ¹ Angaben beziehen sich auf Vertragsstand 2009, Preise exkl. MwSt					
Andere Tarifmodelle					
All-Inclusive-Tarif	€ 99,50/MWh	-	-	n.V.	-
Altanlagen Pauschale	€ 151/kW VAW	-	-	n.V.	-
Wertsicherung	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	n.V.	Preisgleitklausel
Grundpreis	100% VPI	49% Personal 12% VPI Strom 39% VPI	50% Personal 50% BKI	n.V.	Siehe Arbeitspreis
Arbeitspreis	30% VPI 5% EHI 10% EEX 55% GPI	15% Personal 10% Heizöl-Extra-Leicht 15% Heizöl-Leicht 30% EHI 10% VPI Strom 5% VPI 15% VPI Gas	10% VPI 50% EHI 15% VPI Heizöl 15% VPI Erdgas 10% VPI Strom	n.V.	30% VPI 20% EVN 30% EHI 20% TLI

Legende: VPI: Verbraucherpreisindex | EHI: Energieholzindex | EEX: EEX Phelix Baseload Quarter Futures | GPI: Großhandelspreisindex, sonstige Mineralölserzeugnisse (46.71.13) | Personal: Kollektivvertragliches Monatsgehalt Gehaltsgruppe III, erste Altersstufe des Fachverbandes der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmen | VPI Strom: VPI Verbrauchsgruppe Beleuchtung und Beheizung, Strom | Heizöl-Leicht/Heizöl-Extra-Leicht: Raffinerieabgabepreis für Heizöl-Leicht bzw. Heizöl-Extra-Leicht ab Raffinerie Wien | VPI Gas: VPI Verbrauchsgruppe Beleuchtung und Beheizung, Gas | BKI: Baukostenindex | EVN: EVN-Haushaltstarif/Optima midi -Arbeitspreis | TLI: Tariflohnindex, Generalindex der KV Löhne

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Bezug auf die Wertsicherung verfügen in Niederösterreich alle Wärmelieferanten über stark unterschiedlich gestaltete Preisgleitklauseln. Auffällig ist hierbei, dass zwischen der konkreten Form der Preisgleitklausel und der vom Wärmelieferanten verwendeten Art der Wärmeerzeugung kein kausaler Zusammenhang zu bestehen scheint. So betreiben BAW Amstetten, Bioenergie Ortman und Bioenergie Schneebergland Wärmeerzeugung



Preise & Service

3

durch Biomasse, verfügen aber über fundamental unterschiedliche Preisgleitklauseln. Während BAW Amstetten und Bioenergie Ortmann den Heizöl-Leicht-Preis ab Raffinerie Wien (veröffentlicht durch die WKO) als geeigneten Index für ihre Wertsicherung ansehen, erzielt Bioenergie Schneebergland eine Wertsicherung durch die Kopplung seiner eigenen Preise an jene der EVN, konkret den Haushaltstarif Optima Midi. Auch die Gewichtung der unterschiedlichen Indizes divergiert: So gewichtet die Fernwärme St. Pölten den Energieholzindex (EHI) mit nur 5%, was angesichts einer Wärmeerzeugung ohne Holzbestandteile nachvollziehbar erscheint, doch auch zwischen Fernwärmeanbietern, die ausschließlich mittels Biomasse Wärme erzeugen, wird der EHI nur mit 30% bis 50% gewichtet.

Betrachtet man die Anzahl an Indizes, die innerhalb der Preisgleitklauseln Verwendung finden, muss die Frage gestellt werden, ob tatsächlich bis zu sieben Indizes notwendig sind, um eine Wertsicherung im gemeinsamen Sinne von Wärmelieferanten und Wärmeabnehmer sicherzustellen. In vielen Fällen entsteht der Eindruck, es handle sich bei der Verteilung auf derart viele Indizes eher um eine Strategie der Risikostreuung anstatt einer angemessenen Preisanpassung unter Berücksichtigung der Entwicklung der Kostenfaktoren aus Unternehmenssicht.

STEIERMARK

Abgesehen von der Energie Graz, die sich wie die Fernwärme Wien der amtlichen Preisregelung unterwirft, verfügen alle Anbieter über Preisgleitklauseln. Die angewendeten Wertsicherungen sind aber vergleichsweise einfach und homogen gestaltet. So indexieren Fernwärme Weiz, Bioenergie Pichlbauer und Fernwärme Birkfeld Arbeits- und Grundpreis zu 100% durch den Preisindex der Untergruppe für „Elektrizität, Gas und andere Brennstoffe“ aus dem Verbraucherpreisindex von Statistik Austria (COICOP 4.5). Auch die Stadtwerke Leoben gewichten den COICOP 4.5 mit 80% im Grund- bzw. 85% im Arbeitspreis, daneben wird der Großhandelspreisindex (GPI) mit 20% und der Österreichische Strompreisindex (ÖSPI) mit 15% gewichtet, veröffentlicht werden die Indizes durch die Statistik Austria bzw. die Österreichische Energieagentur. Einzige Ausnahme im sonst relativ homogenen Bild der steirischen Preisgleitklauseln stellt Brucker Biofernwärme dar, hier wird aber erneut auf eine vergleichsweise einfache Wertsicherung zurück gegriffen: So wird der Grundpreis zu 100% durch den Verbraucherpreisindex indexiert, während der Arbeitspreis zu je 40% durch Verbraucherpreisindex und Energieholzindex sowie zu 20% durch den Tariflohnindex angepasst wird.

Bei den in der Steiermark erfassten Anbietern werden alle verwendeten Indizes transparent veröffentlicht. In AGB's oder Wärmelieferverträgen werden nahezu ausnahmslos Verweise angegeben, wie man die Indizes als Konsument finden kann, vereinzelt werden Beispielrechnungen für das bessere Verständnis innerhalb der Wärmelieferverträge präsentiert. Im Vergleich zu den Preisgleitklauseln in Niederösterreich und Wien sind die



Preise & Service

3

steirischen Bestimmungen zur Preisanpassung verhältnismäßig einfach, bei den verwendeten Indizes ist der Zusammenhang zum Wärmepreis nachvollziehbar und eine Homogenität zwischen den unterschiedlichen Wärmelieferanten ist zumindest teilweise gegeben.

...❖ **Andere Tarife & Wertsicherung | Steiermark**

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015						
Andere Tarifmodelle						
All-Inclusive-Tarif	-	-	-	-	-	-
Altanlagen-Pauschale	-	-	-	-	-	-
Wertsicherung	Preisregelung	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel
Grundpreis	Unterwirft sich amtlicher Preisregelung	80% TLI 20% GPI	100% COICOP	100% COICOP	100% VPI	100% COICOP
Arbeitspreis	Siehe Grundpreis	85% COICOP 15% ÖSPI	100% COICOP	100% COICOP	40% VPI 40% EHI 20% TLI	100% COICOP

Legende: TLI: Tariflohnindex, Generalindex der KV Löhne | GPI: Großhandelspreisindex | COICOP: Klassifikation der Verwendungszwecke des Individualverbrauchs, Teilindex 4.5 | ÖSPI: Österreichischer Strompreisindex | VPI: Verbraucherpreisindex | EHI: Energieholzindex

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

ZUSCHLÄGE & KALTWASSER

Neben den laufenden Kosten durch Grund-, Arbeits- und Messpreis fallen beim Fernwärmebezug weitere Kosten in Form von **Zuschlägen** an, die im Wesentlichen Zahlungs- und Rechnungsmodalitäten, Montagekosten und Zusatzkosten im Falle von Abschaltungen bzw. Wiederinbetriebnahmen umfassen. Zusätzlich verrechnen einige Wärmelieferanten Kosten für Leistungen wie Rechnungsduplikate, vom Kunden gewünschte Ablesungen außerhalb der periodischen Standardmessungen, zusätzliche Zählerdaten, technische Beratungen und Störungsbehebungen. Viele Zuschläge werden von den Wärmelieferanten nicht in Preislisten geführt, häufig wird nach „tatsächlichem Aufwand“ verrechnet, wodurch eine systematische Erfassung aller Nebenkosten verunmöglicht wird. Daher beschränken sich die gegenständlichen Darstellungen auf die tabellarische Erfassung der Zahlungs- und Rechnungsmodalitäten, Montagekosten sowie die Abschalt- und Wiederinbetriebnahmekosten. Anzumerken ist, dass die Montagekosten stets lediglich auf die Verlegung der Rohrleitung bis zum Gebäude sowie den Anschluss der Wärmeübergabestation (Wärmetauscher) betreffen. Der Anschluss an das jeweilige Heizsystem bzw. die Überführung in die einzelnen Wohneinheiten obliegt in der Regel nicht dem Wärmelieferanten, sondern dem Kunden, der sich dafür separat eines Heizungsinstallationsunternehmens bedienen muss. Der Wärmetauscher wird von Unternehmen wie etwa Bioenergie Ortmann oder Stadtwerke Leoben innerhalb der Anschlussarbeiten für einen Pauschalpreis gestellt und installiert, andere Unternehmen wie Energie Graz oder Fernwärme Birkfeld überlassen es dem Vertragspartner, für einen geeigneten Wärmetauscher zu sorgen und dessen Installation zu administrieren. Alle sonstigen Kostenpunkte werden unter dem Punkt „sonstige Zuschläge“ subsumiert und sind im Anhang in Form der jeweiligen Preislisten zu finden. Weiters werden im Zuge der Studie die Verrechnungsmodalitäten in Bezug auf **Kaltwasser** erfasst: Neben den Kosten für den Fernwärmebezug verrechnen einige Anbieter auch den Kaltwasserbezug in Absprache mit Hausverwaltung oder dem Eigentümer.



Preise & Service

3

WIEN

---> **Zuschläge & Kaltwasser | Wien**

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
<small>Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt</small>				
Zuschläge				
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Keine	Fernwärme Wien	Keine	n.V.
Montagekosten	FW Wien schließt nur mehr Anlagen an, keine WE. Kosten variieren je Anlage massiv	Fernwärme Wien	Fernwärme Wien	n.V.
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	Abschaltung: €220,00, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei Ab 2016 Abschaltungen: €99,50, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei	Fernwärme Wien	€ 140,00 für Abschaltung und Wiederinbetriebnahme	n.V.
Sonstige Zuschläge	Diverse: Siehe Anhang	Fernwärme Wien	Diverse: Siehe Anhang	n.V.
Kaltwasserverrechnung	Ja	Ja	Ja	n.V.

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Wien hat kein erfasster Marktteilnehmer Sonderkonditionen für bestimmte Zahlungs- und/oder Rechnungsarten. Die Montagekosten werden ausschließlich durch die Fernwärme Wien verrechnet, da die Ista erst nach erfolgtem Anschluss als Wärmelieferant auftritt. Im Zuge des Tarifwechsels der Fernwärme Wien auf den Business-Tarif werden nunmehr ausschließlich komplette Wohnanlagen mit dem Fernwärmenetz verbunden. Verrechnet wird der tatsächliche Aufwand der Montagearbeiten, die variierende Größe der angeschlossenen Wohnanlagen spiegelt sich auch in den verrechneten Preisen wider. Im Jahr 2015 verrechnet die Fernwärme Wien € 220,00 für eine Abschaltung des Fernwärmebezuges, die Wiederinbetriebnahme ist kostenfrei, mit 2016 wird die Abschaltgebühr stark reduziert auf nunmehr € 99,50. Auch die Ista verrechnet ausschließlich für die



Preise & Service

3

Abschaltung Gebühren von € 140,00, die Wiederinbetriebnahme ist ebenfalls kostenfrei. Auffallend ist aus Konsumentenperspektive das Anfallen von Zuschlägen im Moment der Abschaltung, dem Moment also, wo ohnedies von einer Beeinträchtigung der Zahlungsfähigkeit ausgegangen werden muss, für die Wiederinbetriebnahme fallen hingegen keine Kosten an. Beide erfassten Anbieter verrechnen in Wien auf Wunsch der Hausverwaltung oder des Hauseigentümers ebenfalls die Kosten für Kaltwasser.

Niederösterreich

→ **Zuschläge & Kaltwasser | Niederösterreich**

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	BE Ortmann Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
Angaben für 2015, ¹ Angaben beziehen sich auf Vertragsstand 2009, Preise exkl. MwSt					
Zuschläge					
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Keine	Zahlscheingebühr: € 1,50	Keine	n.V.	Keine
Montagekosten	Eigeninstallation gemäß TR Wärmeübergabe "FW8", FGW sowie der techn. Anschlussbedingungen der FW St. Pölten.	Anschlusskosten (Lfm >15m): €3.240,00, WT stellt Abnehmer, empfohlene WT: €2.500 - € 3.000	Pro Lfm: € 100,00, pro kW VAW: € 100,00, WT: € 3.500	n.V.	Berechnung nach Formel, die Lfm und VAW erfasst. Für Haushalte werden durchschn. Kosten von € 5.000 - € 7.000 inkl. WT angegeben.
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	€ 109,00 für Abschaltung und Wiederinbetriebnahme innerhalb von 12 Monaten	Wiederinbetriebnahme: € 30,00 Abschaltungen: Kostenfrei	Keine	n.V.	Keine
Sonstige Zuschläge	Keine	Keine	Keine	n.V.	Keine
Kaltwasserverrechnung	Ja	Ja	Ja	n.V.	Keine

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Niederösterreich verrechnet BAW Amstetten Entgelte für die Zahlung via Zahlschein (€ 1,50 pro Überweisung). Alle übrigen erfassten Unternehmen verfügen über keine Sonderkonditionen für bestimmte Zahlungs- oder Verrechnungsmodalitäten. In Bezug auf die Montagekosten stellt die



Preise & Service

3

Fernwärme St. Pölten eine Besonderheit dar: Hier zeichnet der Endkunde verantwortlich für die Errichtung des Anschlusses inklusive Wärmetauscher und der zu verlegenden Rohrleitung bis zum anzuschließenden Haus. Die Fernwärme St. Pölten definiert lediglich die technischen Rahmenbestimmungen durch Normen und Anschlussbedingungen, die während der vom Kunden administrierten Installation eingehalten werden müssen. Die übrigen Anbieter berechnen die Montage auf unterschiedliche Weise. Dabei werden als Berechnungsgrößen der VAW und/oder die zu verlegenden Laufmeter Rohrleitung herangezogen. Auffällig ist, dass je nach Laufmeterzahl und VAW die unterschiedlichen Preisgestaltungen der Fernwärmeanbieter teils erhebliche Kostenunterschiede für Anschlussvorhaben bedingen. Während BAW Amstetten für die Anschlusskosten eine Pauschale von € 3.240,00 verrechnet, solange weniger als 15 Laufmeter verlegt werden, berechnet Bioenergie Ortmann die Montagekosten in Abhängigkeit zu Laufmeter (€ 100,00 pro Lfm) und VAW (€ 100,00 pro kW VAW). Vergleicht man die beiden zuvor genannten Anbieter, schlagen – bei einer Anschlussleistung von 14 kW VAW und einer zu verlegenden Rohrleitung von 15 Laufmetern – die Montagekosten bei Bioenergie Ortmann mit € 2.900,00 zu Buche, bei BAW Amstetten mit 3.240,- Euro. Die Preisdifferenz wird umso größer, je geringer der VAW und umso kürzer die Rohrleitung ist.

Die Zusatzgebühren für Abschaltungen und Wiederinbetriebnahmen variieren ebenfalls: Während Bioenergie Schneebergland und Bioenergie Ortmann keine Gebühren verrechnen, kostet eine Abschaltung bei Fernwärme St. Pölten € 109,00 und bei BAW Amstetten € 30,00. Erneut ist bei allen erfassten Anbietern die Wiederinbetriebnahme nach zuvor erfolgter Abschaltung mit keinen Gebühren verbunden. In Bezug auf die Kaltwasser verrechnung zeigt sich in Niederösterreich ein ambivalentes Bild, während Anbieter wie Fernwärme St. Pölten auf Wunsch der Hausverwaltung/des Eigentümers auch Kaltwasser verrechnen, bieten kleinere Anbieter wie Bioenergie Schneebergland keine derartigen Sonderleistungen.



Preise & Service

3

Steiermark

---> Zuschläge & Kaltwasser | Steiermark

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt						
Zuschläge						
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Digitale Rechnung: € -4,17 (einmalig)	Keine	Keine	Keine	Zahlscheingebühr: € 2,00	Keine
Montagekosten	Anschlusskosten: €4.500,00 plus €50,00 pro WE, WT wird vom Kunden gestellt und finanziert	Pro kW VAW €100,00, inkl. WT	Komplexe Formel nach Laufmeter, VAW und künftigen VAW-Steigerungen. Für private HH: € 6.000 - €8.000 inkl. WT.	Wird nach tatsächlichem Aufwand verrechnet, € 7.000 - €8.000 inkl. WT.	Anschlusskosten: €300,00/kW VAW, WT: (32kW) €3.155,00	Anschlusskosten: €350,00/Lfm, WT installiert und finanziert der Kunde selbst
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	€ 40,00	Keine	Keine	Keine	Keine	Abschaltungen: €148,00, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei
Sonstige Zuschläge	Diverse: Siehe Anhang	Keine	Keine	Keine	Keine	Keine
Kaltwasserverrechnung	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

Auch in der Steiermark sind da und dort Zahlscheingebühren noch immer zu finden. Brucker Biofernwärme verrechnet pro Überweisung mittels Zahlschein eine Gebühr von € 2,00. Energie Graz hingegen bietet eine einmalige Gutschrift von € 4,17, sofern der Kunde sich damit einverstanden erklärt, Rechnungen künftig in digitaler Version zu erhalten.

Die Montagekosten werden nach stark differenzierten Berechnungsmodellen kalkuliert. Energie Graz verrechnet den Anschluss mittels einer Pauschale von € 4.500,00 zuzüglich € 50,00 pro angeschlossene Wohneinheit. Dass die Anzahl der Wohnungen als Bemessungsgröße für die Montagekosten angesetzt wird, obgleich die Erschließung dieser nicht in den Aufgabenbereich des Fernwärmeanbieters fällt, begründet das Unternehmen damit, dass auf diese Weise der zu erwartende Wärmebedarf (der mit der Wohnungsanzahl wächst) eingepreist wird. Stadtwerke Leoben be-



Preise & Service

3

rechnet die Montage mit € 100,00 pro kW VAW, wobei der Wärmetauscher im Preis inkludiert ist, was bei einer durchschnittlichen Anschlussleistung von 14 kW VAW zu Montagekosten von lediglich € 1.400,00 führt. Brucker Biofernwärme fordert indessen allein für den Wärmetauscher 3.155,- Euro. Fernwärme Weiz preist zudem die künftigen Steigerungen des VAW mit ein. Brucker Biofernwärme verrechnet neben einem Pauschalpreis von € 300,00 pro kW VAW die bereits genannte Pauschale für den Wärmetauscher von € 3.155,- Euro. Bei Fernwärme Birkfeld ist der Kunde selbst für die Installation des Wärmetauschers verantwortlich, der Wärmelieferant fordert für die Rohrleitung eine Pauschale von € 350,00 pro verlegten Laufmeter. Bioenergie Pichlbauer hingegen verrechnet rein nach tatsächlichem Aufwand und verfügt über kein entsprechendes Berechnungsmodell mit Pauschalpreisen in Bezug auf VAW bzw. Laufmeter.

Die Mehrheit der erfassten Anbieter verlangt keine Gebühren für die Abschaltung oder Wiederinbetriebnahme des Fernwärmeanschlusses. Einzig Energie Graz verrechnet für Abschaltungen und Wiederinbetriebnahmen jeweils € 40,00 und Fernwärme Birkfeld für Abschaltungen € 148,00 während für die Wiederinbetriebnahme keine zusätzlichen Kosten anfallen. Keiner der erfassten Anbieter gab an in Absprache mit Hausverwaltung und/oder Eigentümer die Kaltwasserverrechnung zu übernehmen. Aus Konsumentenperspektive lässt sich festhalten, dass die Zuschläge – insbesondere aber die Montagekosten – von Anbieter zu Anbieter in hohem Maße variieren, eine Vergleichbarkeit wird durch die unterschiedlichen Kostenmodelle erschwert.



Preise & Service

3

ZAHLUNGSBEDINGUNGEN & VERTRAGSLAUFZEITEN

Neben der Kostenstruktur stellen die **Zahlungsbedingungen** in Form von Mahnfristen und Mahngebühren einen weiteren essentiellen Bestandteil des Fernwärmebezuges dar. Auffällig ist, dass nur wenige Anbieter die Mahnfristen in ihren AGB's bzw. den Wärmelieferverträgen hinreichend beschreiben. So wird zwar häufig die Frist für die erste Mahnung genannt, nicht aber die weitere Handhabung von Seiten des Wärmelieferanten bei Überschreiten der Frist. Auch die Mahnspesen für die zweite und/oder dritte Mahnung finden sich nur in seltenen Fällen im dem Fernwärmebezug zugrunde liegenden Vertragswerk. Selbiges gilt für die Umstände, die eintreten müssen, damit der Wärmelieferant ein Inkassoservice einschaltet oder zur Klageerhebung schreitet, um eventuelle Zahlungen gerichtlich einzufordern. Aufgrund der fehlenden Transparenz im Mahnverhalten der Wärmelieferanten wurde ein Großteil der im Folgenden genannten, tabellarisch aufgelisteten Mahnkosten mittels Anfragen an die Unternehmen erfasst. Aus Konsumentenperspektive ist dabei festzustellen, dass die Notwendigkeit der eigenständigen Evaluierung von zu erwartenden Nebenkosten im Mahnfall als nicht zufriedenstellend angesehen werden muss. Einige Anbieter verrechnen keinerlei Gebühren für Mahnungen, wobei es sich hierbei ausschließlich um vergleichsweise kleine Anbieter handelt, die das Fehlen einschlägiger Bestimmungen und Regelungen damit begründen, dass es im bestehenden Kundenstamm bisher einfach keinerlei Zahlungsausfälle gab.

Im Falle der **Vertragslaufzeiten**, Bindungen und Kündigungsfristen werden erneut gravierende Unterschiede in den gesichteten Vertragswerten erfasst. So binden sich Kunden je nach Anbieter auf bis zu 15 Jahre, während andere Unternehmen bereits nach dem ersten Jahr eine Kündigung ermöglichen. Innerhalb der Kündigungsfristen besteht eine relative Homogenität.

WIEN

Bei der Fernwärme Wien erfolgt die erste Mahnung 14 Tage nach Zahlungsziel, wobei die Mahngebühren mit „bis zu € 15,00“ pro Mahnung innerhalb der AGB's beziffert werden. Wovon die tatsächliche Höhe der Mahngebühren abhängt, wird schriftlich nicht festgehalten. Erst durch Anfrage konnte in Erfahrung gebracht werden, dass die Höhe der ausstehenden Forderungen die Mahngebühren bestimmt. Der Business-Tarif der Fernwärme Wien hat zu keinen Änderungen im Mahnverhalten gegenüber der bisherigen Vertragslage geführt. Neben den Pauschalgebühren werden zusätzlich Verzugszinsen von vier Prozentpunkten über dem gegenwärtigen Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank auf die offenstehende Forderung verrechnet. Innerhalb der AGB's wird lediglich die grundsätzliche Möglichkeit genannt, dass die Fernwärme Wien ein Inkassoservice



Preise & Service

3

zwecks Begleichung der Forderung einschaltet. Auf Anfrage wird indessen angegeben, dass diese Möglichkeit keine Anwendung findet und stattdessen eine Einstellung der Fernwärmelieferung bei ausbleibenden Zahlungen vorgenommen wird. Ista hingegen stellt die erste Mahnung einen Monat nach Zahlungsziel zu und verlangt eine Pauschale von € 7,50 als Mahngebühr, einen Monat nach der zweiten Mahnung wird ebenfalls die Abschaltung vorgenommen, bei gleichzeitiger Beauftragung eines Inkassoservice. In Bezug auf Vertragslaufzeiten gab es einen Wechsel der Fernwärme Wien von den bislang unbefristeten Wärmelieferverträgen zu den aktuellen, unter dem Business-Tarif gültigen Fünfjahres-Mindestlaufzeiten, was durch den Umstand erklärt wird, dass nur mehr komplette Wohnanlagen angeschlossen werden. Die Ista stellt hingegen die Vertragslaufzeit in direkten Zusammenhang mit den Mietverträgen des Kunden bzw. den Eigentumsverhältnissen der angeschlossenen Liegenschaft.

❖ Zahlungsbedingungen & Vertragslaufzeiten | Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
<small>Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt</small>				
Zahlungsbedingungen				
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	Fernwärme Wien	1 Monat nach Zahlungsziel	n.V.
Mahngebühren	bis zu € 15,00 pro Mahnung plus Verzugszinsen von 4 Pkt. über Basiszinssatz	Fernwärme Wien	Ab 1. Mahnung: € 7,50	n.V.
Inkasso	1 Monat nach 3. Mahnung Abschaltung, kein Inkasso	Fernwärme Wien	1 Monat nach 2. Mahnung Abschaltung & Inkasso, Verzugszinsen: 1%/Monat	n.V.
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 2 Monate Kündigungsfrist	Unbefristet, Mindestvertragsdauer: 5 Jahre, 6 Monate Kündigungsfrist	An Mietvertrag bzw. Eigentumsverhältnis gekoppelt	n.V.

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

NIEDERÖSTERREICH

❖❖❖ **Zahlungsbedingungen & Vertragslaufzeiten | Niederösterreich**

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	BE Ortmann Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
<small>Angaben für 2015, ¹Angaben beziehen sich auf Vertragsstand 2009, Preise exkl. MwSt</small>					
Zahlungsbedingungen					
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	n.V.	14 Tage nach Zahlungsziel
Mahngebühren	€ 5,00 plus Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	€ 5,00 pro Mahnung	Keine	n.V.	1. Mahnung €2,00, 2. Mahnung € 3,00, 3. Mahnung € 4,00
Inkasso	14 Tage nach 3. Mahnung	14 Tage nach 3. Mahnung, Extragebühren: € 60,00	Klageerhebung, kein Inkasso	n.V.	14 Tage nach 3. Mahnung wird geklagt, kein Inkasso
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 6 Monate Kündigungsfrist	10-Jahres- Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 3 Jahre	15-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 3 Jahre	n.V.	15-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Niederösterreich variieren die Fristen zur ersten Mahnung zwischen 14 Tagen und einem Monat. Die Mahngebühren werden meist als Pauschale verrechnet, unabhängig von den offenen Forderungen. Einzig die Fernwärme St. Pölten verrechnet darüber hinaus noch Verzugszinsen über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank. Die AGB's zeigen erneut starke Mängel in Bezug auf Transparenz und Nachvollziehbarkeit der zu erwartenden Vorgehensweise bei Zahlungsausfällen. Inkassoservice und Klageerhebung sind in nahezu allen erfassten Fällen nicht Bestandteil der Vertragsmaterie. Auf Anfrage tätigten die Unternehmen wieder höchst unterschiedliche Angaben zu den jeweiligen Vorgehensweisen. Während BAW Amstetten für das Einschalten des Inkassoservice (14 Tage nach der 3. Mahnung) Sondergebühren von € 60,00 verrechnet, wählen Bioenergie Ortmann und Bioenergie Schneebergland den Weg der Klageerhebung nach Ablauf der Mahnfristen. Die Vertragslaufzeiten unterscheiden sich



Preise & Service

3

ebenfalls deutlich: Während die Wärmelieferverträge der Fernwärme St. Pölten einen unbefristeten Fernwärmebezug vorsehen, knüpfen Bioenergie Ortmann und Bioenergie Schneebergland ihre Wärmelieferungen an Mindestvertragslaufzeiten von 15 Jahren.

STEIERMARK

--- Zahlungsbedingungen & Vertragslaufzeiten | Steiermark

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015, Preise exkl. MwSt						
Zahlungsbedingungen						
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel
Mahngebühren	1. Mahnung, € 0,00 - € 12,00, ab 2. Mahnung € 3,50 - € 12,00 (gestaffelt nach offener Forderung)	1. Mahnung € 4,00, 2. Mahnung € 6,00	1. Mahnung, € 5,00, ab 2. Mahnung € 10,00	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz
Inkasso	14 Tage nach 3. Mahnung	1 Monat nach 2. Mahnung	14 Tage nach 3. Mahnung	Inkasso wurde noch nie eingeschaltet	Nach 6 Monaten wird entschieden, ob Klage oder Inkasso (Keine standardisierte Vorgehensweise)	1 Monat nach 2. Mahnung
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 6 Monate Kündigungsfrist	Unbefristet, 2 Monate Kündigungsfrist	20-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre	15-Jahres-Bindung, 1 Jahr Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre	15-Jahres-Bindung, keine Kündigungsfrist	1-Jahres-Bindung, 2 Monate Kündigungsfrist

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

Auch in der Steiermark verlaufen die Mahnfristen im bisher dargestellten Zeitfenster von 14 Tagen bis zu einem Monat. Die Mahnspesen werden teilweise über Pauschalen, über Verzugszinsen und über Kombination beider Faktoren ermittelt. Energie Graz staffelt die Mahnspesen ähnlich der Fernwärme Wien in Abhängigkeit zu den offenstehenden Forderungen. Bezüglich der Beauftragung von Inkassoservice geben Bioenergie Pichlbauer und Brucker Biofernwärme an, dass es bislang keine oder nur sehr wenige Fälle von Fristüberschreitungen im bestehenden Kundenstamm gab,



Preise & Service**3**

standardisierte Vorgehensweisen sind dementsprechend nicht existent. Alle übrigen Anbieter wählen den Weg des Inkasso und nicht die Klageerhebung bzw. Abschaltung. Die Vertragslaufzeiten zeigen erneut ein ausgesprochen heterogenes Bild: Während die städtischen Fernwärme-Anbieter Energie Graz und Stadtwerke Leoben unbefristete Vertragslaufzeiten offerieren, finden sich bei den eher ruralen geprägten Wärmelieferanten Vertragslaufzeiten von bis zu 20 Jahren.



Preise & Service

3

RECHNUNGSLEGUNG

Für die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Kostenstruktur der Wärmelieferanten ist in hohem Ausmaß die konkrete Form und Gestaltung der Rechnung ausschlaggebend. In der gegenständlichen Studie wird die **Rechnungslegung** der erfassten Anbieter anhand der von der E-Control erstellten Musterrechnung für Strom- und Gasanbieter in Bezug auf Informationsgehalt und weiterführende Informationen verglichen. Da alle Fernwärmeanbieter die Preisgliederung in Form von Grund-, Arbeits-, und Messpreis sowie steuerlichen Abgaben auf ihren Rechnungen angeben und gleichzeitig kein einziger Wärmelieferant die für Strom- und Gaslieferanten ebenfalls vorgegebenen weiterführenden Informationen in Bezug auf Schlichtungsstellen, Beschwerdefälle, Energiepreise und Energiespartipps auf der Rechnung anführt, werden vielmehr nachfolgend nur jene Kriterien grafischen dargestellt, in denen Abweichungen zum regulierten Markt festgestellt werden:

	FW Wien	Ista	FW St. Pölten	BAW Amstetten	BE Ortmann	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Rechnungs- & Kontaktdaten	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Gesamtkosten	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Verbrauchsentwicklung	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein
Zahlungstermine	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja
Höhe der Teilbeträge	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Geschätzter Jahresverbrauch	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Energiekennzeichnung	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Energieberater	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Ø Energieverbrauch eines HH	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Ablesedaten Zähler	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja

Legende:

- Ja
- Nein
- Rechnungsübermittlung verweigert

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



Preise & Service

3

Unerwarteterweise macht im Zuge des Erhebungsprozesses die Anforderung der Musterrechnungen die größten Schwierigkeiten. So verweigerten mit BAW Amstetten, Bioenergie Pichlbauer sowie Fernwärme Weiz gleich drei Anbieter die Übermittlung ihrer Musterrechnungen. Bei Fernwärme Weiz war die Bewertung im Zuge der Studie möglich, da es gelang über Kundenbefragung eine entsprechende Rechnung zu erlangen. Angesichts der relativen Homogenität der gesichteten Musterrechnungen insbesondere im Vergleich zu Preis- und Zuschlagsstruktur erscheint diese zurückhaltende Vorgehensweise der Wärmelieferanten weitgehend nicht nachvollziehbar.

Alle gesichteten Musterrechnungen geben klar Rechnungs- und Kontaktdaten sowie die durch den Fernwärmebezug entstandenen Gesamtkosten an. Ebenfalls werden die konkreten Zahlungstermine im überwiegenden Teil der Musterrechnungen angegeben, lediglich Bioenergie Schneebergland und Brucker Biofernwärme nennen keine Fälligkeiten auf ihren Rechnungen. Die Höhe der zu erbringenden Teilbeträge wird auf ausnahmslos allen Rechnungen der erfassten Wärmelieferanten dargestellt. Mit Ausnahme von Fernwärme St. Pölten geben ebenfalls alle Unternehmen die Ablesedaten der Zähler bzw. die Zählerstände der letzten sowie der aktuellen Messung an. Auffällig ist hingegen, dass der geschätzte Jahresverbrauch, also der Energieverbrauch, der den künftigen Teilbeträgen zugrunde liegt, von keinem einzigen Anbieter auf der Rechnung genannt wird. Um diesen zu erfahren, muss der Kunde selbst umständliche Berechnungen anstellen, anhand der Teilbeträge unter Abzug von Grund- und Messpreis. Letztlich bleibt aber unverständlich, warum diese Information nicht offen auf der Rechnung angegeben wird, schließlich muss der erwartete Jahresverbrauch Grundlage der unternehmensinternen Berechnung sein, um die angegebenen Teilbeträge zu ermitteln. Allerdings ist die Angabe des künftigen Jahresverbrauchs auch in den von E-Control geregelten Märkten umstritten.

Zudem ist aus ökologischer Sicht an der Praxis der Rechnungslegung zu bemängeln, dass bei allen erfassten Anbietern weder ein Energieberater noch der durchschnittliche Energieverbrauch eines österreichischen Haushaltes auf den Rechnungen angegeben wird. Insbesondere letzteres stellt die Debatte rund um die Energieeffizienz ad absurdum, wenn der einzelne Fernwärmebezieher keine Möglichkeit hat, seinen eigenen Wärmebedarf mit dem des Durchschnitts zu vergleichen. Ebenso wenig wird eine Energiekennzeichnung der Wärmelieferanten vorgenommen, zwar wurde von mehreren Anbietern argumentiert, dass diese Fragestellung im Fernwärmemarkt im Vergleich zum Strommarkt von deutlich untergeordneter Rolle sei, angesichts der ökologisch sehr unterschiedlich zu bewertenden Formen der Wärmeerzeugung im Fernwärmemarkt wäre eine Benennung der angewandten Methode dennoch wünschenswert.



Preise & Service

3

SERVICE

Aus Konsumentenperspektive ist neben den monetären Aspekten beim Fernwärmebezug ebenso das **Service** des Wärmelieferanten von nicht un-
terrangiger Bedeutung. Dabei wird in der gegenständlichen Studie zwischen den stationären Serviceeinrichtungen für kaufmännische und techni-
sche Belange, der Existenz einer 24/7 Hotline sowie der Möglichkeit des Konsumenten, auf Onlinedienste zuzugreifen, differenziert. Erwartungs-
gemäß können die größeren Unternehmen ihren Kunden eine weit stärkere Infrastruktur zur Verfügung stellen als die kleinen Anbieter.

WIEN

... Service | Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	Ista	GTE
Angaben für 2015			
Serviceeinrichtungen			
Stationäre Servicestellen	Zentrale Wien Kundenservicecenter: Spittelau, Baden, Mödling	Zentrale Wien	n.V.
24/7 Telefonische Hotline	Ja, kostenlose Hotline	Ja, Telefontarif	n.V.
Onlinedienst	Ja	Nein	n.V.

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

Die Fernwärme Wien verfügt neben der Firmenzentrale der Wien Energie in 1030 Wien über insgesamt drei weitere Kundenservicecenter. Eine kos-
tenlose 24/7 Hotline sowie zahlreiche Onlinedienste wie Eingabe von Zählerständen, Rechnungseinsicht, Verbrauchshistorie, Informationen zum
aktuellen Tarif sowie Onlinekontaktmöglichkeiten runden das Serviceangebot ab. Zudem sind in den Preisen der FW Wien technische Leistungen in
den Wohnungen selbst und an Übergabestationen inkludiert, die bei anderen Anbietern extra verrechnet werden. Demgegenüber steht die Ista, die
trotz ihrer relativen Größe über keine Kundenservicecenter in Wien verfügt, und deren Homepage keine wie immer gearteten Onlinedienste anbie-
tet. Eine technische und kaufmännische Servicehotline existiert, ist aber lediglich unter dem jeweils gültigen Telefontarif zu erreichen.



Preise & Service

3

NIEDERÖSTERREICH

--- Service | Niederösterreich

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten	BE Ortman Pernitz	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland
Angaben für 2015					
Serviceeinrichtungen				Zentrale Maria Enzersdorf Kundenservicecenter: Stockerau, Horn, Deutsch Wagram, Wr. Neustadt	Zentrale Warth
Stationäre Servicestellen	Zentrale St. Pölten	Zentrale Amstetten	Zentrale Bad Erlach		
24/7 Telefonische Hotline	Ja, Tarif	Ja, Tarif	Ja, Tarif	Ja, kostenlose Hotline	Nein, nur Handynummer des Technikers
Onlinedienst	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

In Niederösterreich verfügt – abgesehen von der EVN Fernwärme Korneuburg – kein Anbieter über spezifische stationäre Servicestellen. Als Anlaufstelle für Kundenanfragen dienen ausschließlich die Firmenzentralen der jeweiligen Unternehmen. Die EVN bietet mit ihrem Kundenservicecenter in Stockerau die geographisch nächste Servicestelle für Kunden der Fernwärme Korneuburg. Mit Ausnahme der Bioenergie Schneebergland verfügen alle niederösterreichischen Fernwärmeanbieter über 24/7 Hotlines, die abgesehen von der kostenfreien Hotline der EVN alle zum jeweiligen Tarif zu kontaktieren sind. Bioenergie Schneebergland stellt für technische Notfälle die Handynummer der Technik zur Verfügung, für Anfragen kaufmännischer Natur ist man an die Bürozeiten der Zentrale in Warth gebunden. Mit Ausnahme von BAW Amstetten und EVN Fernwärme Korneuburg verfügt kein niederösterreichischer Wärmelieferant über Onlinedienste.

STEIERMARK

Unter den steirischen Anbietern bieten einzig Energie Graz sowie die der Energie Steiermark zugehörige Fernwärme Birkfeld eigene Kundenservicecenter. Konsumenten der Energie Graz wenden sich bei technischen und/oder kaufmännischen Anfragen an das eigens eingerichtete Servicecenter.



Preise & Service

3

in Graz, während Kunden der Fernwärme Birkfeld das nächstgelegene Servicecenter der Energie Steiermark in Weiz vorfinden. Bemerkenswert ist hingegen die geringe Verbreitung von telefonischen Hotlines in der vom Sample erfassten Wärmelieferanten: Während Anbieter wie Bioenergie Pichlbauer und Brucker Biofernwärme diesen Umstand noch durch ihre relative geringe Kundenanzahl erklären, stellt sich im Falle der Fernwärme Weiz doch die Frage, wie die nahezu 2.500 angeschlossenen Haushalte im Falle von Störungen mit ihrem Fernwärmeanbieter in Kontakt treten können. Fernwärme Birkfeld, Energie Graz sowie Stadtwerke Leoben verfügen über 24/7-Hotlines, wenngleich einzig Energie Steiermark eine kostenlose Rufnummer ihren Kunden zur Verfügung stellt. Abgesehen von Energie Graz und Energie Steiermark besitzt keiner der erfassten Anbieter über eigene Onlinedienste.

Service | Steiermark

Kriterium	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Angaben für 2015						
Serviceeinrichtungen						
Stationäre Servicestellen	Zentrale Graz Kundenservicecenter Graz	Zentrale Leoben	Zentrale Weiz	Zentrale Rohrbach an der Lafnitz	Zentrale Bruck an der Mur	Zentrale Graz Kundenservicecenter: Deutschlandsberg, Feldbach, Knittelfeld, Leibnitz, Leoben, Liezen, Seiersberg, Weiz
24/7 Telefonische Hotline	Ja, Telefontarif	Ja, Telefontarif	Nein, nur Handynummer des Geschäftsführers	Nein	Nein, nur 2 Handynummern, die variabel erreichbar sind	Ja, kostenlose Hotline
Onlinedienst	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH



3 Preise & Service

HOMEPAGE

Neben den stationären Servicecentern und den telefonischen Auskünften durch Hotlines sind die Homepages der Wärmelieferanten die wichtigste Informationsquelle aus Konsumentensicht. Im Rahmen der gegenständlichen Studie wird die Bewertung der Homepage der erfassten Fernwärmeanbieter nach den in der Zeitschrift „Konsument“ vom Oktober 2010 angewandten Kriterien von Onlineauftritten von Stromanbietern vorgenommen. Mit Brucker Biofernwärme verfügt lediglich einer der erfassten Wärmelieferanten über keinen Onlineauftritt.

	FW Wien	Ista	FW St. Pölten	BAW Amstetten	BE Ortman	EVN FW Korneuburg	BE Schneebergland	Energie Graz	SW Leoben	FW Weiz	BE Pichlbauer	Brucker BF	FW Birkfeld
Allgemeine Informationen													
zu Fernwärme	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
zum Wechsel	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
FAQ	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Onlinedokumente													
Musterrechnung	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
AGB	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tarifblatt Preisliste	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Kontaktmöglichkeiten													
Email	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Telefonnummer	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Energiespartipps	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Legende:

- Information vollständig vorhanden und leicht zu finden
- Information vorhanden, aber nicht vollständig oder schwer zu finden
- Information nicht vorhanden
- Keine Homepage vorhanden

Quelle: KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH

Preise & Service

3

Bei der Bewertung der Onlineauftritte zeigt sich ein hochgradig differenziertes Bild. Auf der einen Seite gibt es Homepages, auf denen selbst rudimentäre Informationen zu Fernwärme, Funktionsweise, Anschlussmöglichkeiten, technische oder finanzielle Aspekte teils überhaupt nicht, nur in kürzest möglicher Form oder an schwer zu findenden Stellen zu erlangen sind (Bspw. Bioenergie Schneebergland). Demgegenüber stehen Onlineauftritte etwa von EVN, Fernwärme Wien oder auch Energie Graz, wo in Videos und interaktiven Karten die technischen Anschlüsse von fiktiven Häusern dargestellt, erklärt und anschließend die Stärken und möglichen Schwächen von Fernwärme behandelt werden. Ein kausaler Zusammenhang zwischen relativer Größe des Unternehmens und Professionalitätsgrad des Onlineauftrittes kann generell bestätigt werden. Informationen zum Wechsel vom gegenwärtigen Heizsystem auf Fernwärme finden sich mehrheitlich in den Onlineauftritten der Anbieter, häufig werden aber konkrete Anfragen in Bezug auf Preise oder technische Möglichkeiten lediglich mit dem Verweis auf ein generelles Beratungsgespräch beantwortet. Über eine fernwärme-spezifische FAQ-Sektion verfügen mit Fernwärme Wien, Bioenergie Ortman sowie Stadtwerke Leoben lediglich drei der erfassten Anbieter.

In Bezug auf Onlinedokumente wie Musterrechnungen, AGB's oder Tarif- und Preisblätter zeigt sich auch beim Onlineauftritt der intransparente Charakter des Fernwärmemarktes: Mit der Fernwärme St. Pölten veröffentlicht lediglich ein Anbieter alle Dokumente auf seiner Homepage. Und während die steirischen Anbieter zumindest ausnahmslos Preise und AGB's zur Verfügung stellen, scheint es in Wien und Niederösterreich eher unüblich, derartige Informationen online zu veröffentlichen.

Kontaktmöglichkeiten finden sich auf ausnahmslos jeder Homepage der Wärmelieferanten, differenziert kann hier lediglich nach der Auffindbarkeit sowie der Vollständigkeit der Informationen werden. So gibt es auf dem Webauftritt der Ista und der Energie Graz keine Möglichkeit, via Email mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten, lediglich der telefonische Kontakt kann vom Konsumenten gesucht werden. Andere Unternehmen geben zwar durchaus allgemeine Emailadressen bekannt, diese sind aber nur nach ausgesprochen umständlicher Navigation auf den entsprechenden Onlineauftritten zu finden.

Energiespartipps finden sich auf der Mehrheit der Homepages, hier zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den zuvor beschriebenen allgemeinen Informationen zu Fernwärme: Umfassende Informationen zu Dämmung, Energiesparlampen, unterschiedlichen technischen Normen von elektrischen Geräten stehen teils rudimentärsten oder keinerlei Informationen zur Energieeffizienz gegenüber.



Preise & Service**3**

Aufgrund der hohen Ambivalenz der unterschiedlichen Webauftritte, bei denen einzelne Punkte ausgesprochen detailliert aufbereitet werden, während andere – nicht minder relevante – Aspekte nicht zu finden sind, kann generell festgehalten werden, dass ausnahmslos jede untersuchte Homepage teilweise signifikante Informationen nicht bereitstellte.





INHALTSVERZEICHNIS

1	Management Summary	6
2	Markt & Wettbewerb	10
3	Preise & Service	19
4	Anhang Dokumentation	50



Energieerzeugung | Anschlüsse

Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
Art der Wärmeerzeugung	65% KWK & thermische Kraftwerke 33% Müllverbrennung 2% Abwärmenutzung	Fernwärme Wien	Fernwärme Wien	n.V.
Warmwasser	Ja	Ja	Ja	n.V.
Anschlüsse Bestand total	252.000 HH	120.000 HH	8.011 HH	n.V.
Neuanschlüsse 2015 total	1 Anschl. (100%)	6 Anschl. (100%)	31 HH (100%)	n.V.
davon Neubau	0 Anschl. (0%)	5 Anschl. (83%)	24 HH (77%)	n.V.
davon Nachrüstung	1 Anschl. (100%)	1 Anschl. (17%)	7 HH (23%)	n.V.

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten	Bioenergie Ortman Pernitz	EVN Fernwärme Korneuburg	Bioenergie Schneebergland
Art der Wärmeerzeugung	65% Müllverbrennung 35% Gas	100 % Biomasse	100% Biomasse	n.V.	100% Biomasse
Warmwasser	Ja	Nein	Nein	n.V.	Ja
Anschlüsse Bestand total	10.051 HH	860 HH	550 HH	n.V.	1.500 HH
Neuanschlüsse 2015 total	152 HH (100%)	86 HH (100%)	103 HH (100%)	n.V.	50 HH (100%)
davon Neubau	119 HH (78%)	0 HH (0%)	81 HH (79%)	n.V.	20 HH (40%)
davon Nachrüstung	33 HH (22%)	86 HH (100%)	22 HH (21%)	n.V.	30 HH (60%)

Energieerzeugung | Anschlüsse

Steiermark

Kriterium	Energie Graz	Stadtwerke Leoben	Fernwärme Weiz	Pichlbauer & Partner Bioenergie	Brucker Biofernwärme	Energie Steiermark - FW Birkfeld
Art der Wärmeerzeugung	45% Abwärme 45% KWK 10% Thermosolar	100% Abwärme	100 % Biomasse	100% Biomasse	100% Biomasse & Abwärme	99% Biomasse 1% Fossil
Warmwasser	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Anschlüsse Bestand total	61.000 HH	170 Anschl.	2.438 HH	105 HH	160 Anschl.	160 HH
Neuanschlüsse 2015 total	605 HH (100%)	5 Anschl. (100%)	90 HH (100%)	5 HH (100%)	8 Anschl. (100%)	2 HH (100%)
davon Neubau	407 HH (67%)	4 Anschl. (80%)	36 HH (40%)	5 HH (100%)	4 Anschl. (50%)	2 HH (100%)
davon Nachrüstung	198 HH (33%)	1 Anschl. (20%)	54 HH (60%)	0 HH (0%)	4 Anschl. (50%)	0 HH (0%)

Preisstruktur

Wien

Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE
Anschlussgebühr	Keine	Keine	Fernwärme Wien	n.V.
Standardpreis				
Grundpreis (jährlich)	€ 0,2543/m ² /Monat	Leistungspreis: € 14,60/kW VAW zuzüglich Grundpreis: €40,0/kW Vertragswert	Fernwärme Wien	n.V.
Arbeitspreis	€ 47,91/MWh Warmwasser: € 5,23/m ³	€ 47,30/MWh Warmwasser: € 5,23/m ³	Fernwärme Wien	n.V.
Andere Tarifmodelle				
Altverträge Energiecomfort	Individuelle Tarife	-	-	n.V.
All-Inclusive-Tarif	-	-	-	n.V.
Messpreis	Heizkostenverteiler n. Verdunstungsprinzip: kostenfrei. A/A Heizkostenverteiler: € 130,76/Jahr	Fernwärme Wien	€ 188,21/Zähler/Jahr	n.V.
Wertsicherung	Amtliche Preisregelung	Preisgleitklausel	Fernwärme Wien	n.V.
Grundpreis	Bei Entfall amtl. Preisregelung: 45% Brennstoff Heizöl 20% Personal 20% BKI Wien 15% Elektrische Energie	50% Personal 50% BKI Wien	Fernwärme Wien	n.V.
Arbeitspreis	Siehe Grundpreis	75% CEGH 25% VPI	Fernwärme Wien	n.V.

Legende: Brennstoff Heizöl: Raffinerieabgabepreis für Heizöl schwer per Tonne | Personal: Mindeststundenlohn der Grundstufe der Beschäftigungsgruppe E | BKI Wien Baukostenindex für den Wohnhaus- und Siedlungsbau in Wien | Elektrische Energie: Verbrauchspreis der WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG in Cent pro kWh, Tarif „Giga Klassik“ | CEGH: CEGH Futures Front Month Index - Erdgaspreis für Monatslieferungen mit Lieferort Marktgebiet Österreich

Preisstruktur					Wien
Kriterium	Fernwärme Wien	FW Wien Business	Ista	GTE	
Zuschläge					
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Keine	Fernwärme Wien	Keine	n.V.	
Montagekosten	FW Wien schließt nur mehr Anlagen an, keine WE. Kosten variieren je Anlage massiv	Fernwärme Wien	Fernwärme Wien	n.V.	
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	Abschaltung: € 220,00, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei Ab 2016 Abschaltungen: € 99,50, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei	Fernwärme Wien	€ 140,00 für Abschaltung und Wiederinbetriebnahme	n.V.	
Sonstige Zuschläge	Diverse: Siehe Anhang	Fernwärme Wien	Diverse: Siehe Anhang	n.V.	
Zahlungsbedingungen					
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	Fernwärme Wien	1 Monat nach Zahlungsziel	n.V.	
Mahngebühren	bis zu € 15,00 pro Mahnung plus Verzugszinsen von 4 Ppt. über Basiszinssatz	Fernwärme Wien	Ab 1. Mahnung: € 7,50	n.V.	
Inkasso	1 Monat nach 3. Mahnung Abschaltung, kein Inkasso	Fernwärme Wien	1 Monat nach 2. Mahnung Abschaltung & Inkasso, Verzugszinsen: 1%/Monat	n.V.	
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 2 Monate Kündigungsfrist	Unbefristet, Mindestvertragsdauer: 5 Jahre, 6 Monate Kündigungsfrist	An Mietvertrag bzw. Eigentumsverhältnis gekoppelt	n.V.	
Kaltwasserverrechnung	Ja	Ja	Ja	n.V.	
Modellvergleich Standardpreis					
Kosten total	€ 683,08	€ 957,38	€ 740,53	n.V.	
Kosten/m²	€ 9,62	€ 13,50	€ 10,43	n.V.	
Kosten/MWh	€ 97,50	€ 136,65	€ 105,70	n.V.	

Preisstruktur						Niederösterreich
Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	Bioenergie Ortman Pernitz	EVN Fernwärme Korneuburg	Bioenergie Schneebergland	
Anschlussgebühr	€ 29,10/kW VAW	Keine	Keine	n.V.	Keine	
Standardpreis						
Grundpreis (jährlich)	€ 34,80/kW VAW	€ 16,14/kW VAW	€ 19,74/kW VAW	n.V.	Individuelle Preise: € 1,94/m ² bis € 6,26/m ²	
Arbeitspreis	€ 61,10/MWh	€ 58,29/MWh	0-50 MWh: € 58,23/MWh	n.V.	Individuelle Preise: € 52,60/MWh bis € 92,20/MWh	
	Warmwasser: € 5,00 m ³		über 50 MWh: Staffelpreise	n.V.	WW, individuelle Preise: € 4,63/m ³ bis € 5,27/m ³	
Andere Tarifmodelle						
All-Inclusive-Tarif	€ 99,50/MWh	-	-	n.V.	-	
Altanlagen-Pauschale	€ 151/kW VAW	-	-	n.V.	-	
Messpreis	WZ 0,75m ³ /h: € 50,90/Jahr WZ 1,5m ³ /h: € 79,90/Jahr BWZ € 4,70/Jahr	€ 9,00/Monat	€ 5,00/Monat	n.V.	Individuelle Preise: € 56,91/Jahr bis € 126,82/Jahr	
Wertsicherung	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	n.V.	Preisgleitklausel	
Grundpreis	100% VPI	49% Personal 12% VPI Strom 39% VPI	50% Personal 50% BKI	n.V.	Siehe Arbeitspreis	
Arbeitspreis	30% VPI 5% EHI 10% EEX 55% GPI	15% Personal 10% Heizöl-Extra-Leicht 15% Heizöl-Leicht 30% EHI 10% VPI Strom 5% VPI 15% VPI Gas	10% VPI 50% EHI 15% VPI Heizöl 15% VPI Erdgas 10% VPI Strom	n.V.	30% VPI 20% EVN 30% EHI 20% TLI	

Preisstruktur						Niederösterreich
Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten ¹	Bioenergie Ortman Pernitz	EVN Fernwärme Korneuburg	Bioenergie Schneebergland	
Zuschläge						
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Keine	Zahlscheingebühr: € 1,50	Keine	n.V.	Keine	
Montagekosten	Eigeninstallation gemäß TR Wärmeübergabe "FW8", des FGW sowie der Techn. Anschlussbedingungen der FW St. Pölten.	Anschlusskosten (Lfm >15m): €3.240,00, WT stellt Abnehmer, empfohlene WT: € 2.500 - € 3.000	Pro Lfm: € 100,00, pro kW VAW: € 100,00, WT: € 3.500	n.V.	Berechnung nach Formel, die Laufmeter und VAW erfasst. Für private Haushalte werden Durchschnittskosten von € 5.000 - € 7.000 inkl. WT angegeben	
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	€ 109,00 für Abschaltung und Wiederinbetriebnahme innerhalb von 12 Monaten	Wiederinbetriebnahme: € 30,00 Abschaltungen: Kostenfrei	Keine	n.V.	Keine	
Sonstige Zuschläge	Keine	Keine	Keine	n.V.	Keine	
Zahlungsbedingungen						
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	n.V.	14 Tage nach Zahlungsziel	
Mahngebühren	€ 5,00 plus Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	€ 5,00 pro Mahnung	Keine	n.V.	1. Mahnung € 2,00, 2. Mahnung € 3,00, 3. Mahnung € 4,00	
Inkasso	14 Tage nach 3. Mahnung	14 Tage nach 3. Mahnung, Extragebühren: € 60,00	Klageerhebung, kein Inkasso	n.V.	14 Tage nach 3. Mahnung wird geklagt, kein Inkasso	
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 6 Monate Kündigungsfrist	10-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 3 Jahre	15-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 3 Jahre	n.V.	15-Jahres-Bindung, 6 Monate Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre	
Kaltwasserverrechnung	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	
Modellvergleich Standardpreis						
Kosten total	€ 1.052,23	€ 814,78	€ 798,71	n.V.	€ 1.019,33	
Kosten/m²	€ 12,24	€ 9,47	€ 9,29	n.V.	€ 11,85	
Kosten/MWh	€ 132,52	€ 102,62	€ 100,59	n.V.	€ 128,38	

Legende: VPI: Verbraucherpreisindex | EHI: Energieholzindex | EEX: EEX Phelix Baseload Quarter Futures | GPI: Großhandelspreisindex, sonstige Mineralölzeugnisse (46.71.13) | Personal: Kollektivvertragliches Monatsgehalt Gehaltsgruppe III, erste Altersstufe des Fachverbandes der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmen | VPI Strom: VPI Verbrauchsgruppe Beleuchtung und Beheizung, Strom | Heizöl-Leicht/Heizöl-Extra-Leicht: Raffinerieabgabepreis für Heizöl-Leicht bzw. Heizöl-Extra-Leicht ab Raffinerie Wien | VPI Gas: VPI Verbrauchsgruppe Beleuchtung und Beheizung, Gas | BKI: Baukostenindex | EVN: EVN-Haushaltstarif/Optima midi - Arbeitspreis | TLI: Tariflohnindex, Generalindex der KV Löhne

¹ Angaben beziehen sich auf Vertragsstand 2009

Preisstruktur

Steiermark

Kriterium	Energie Graz	Stadtwerke Leoben	Fernwärme Weiz	Pichlbauer & Partner Bioenergie	Brucker Biofernwärme	Energie Steiermark - FW Birkfeld
Anschlussgebühr	Keine	Keine	€ 25,00/kW VAW	Keine	Keine	Keine
Standardpreis						
Grundpreis (jährlich)	1-1.250 kW VAW: € 13,95/kW über 1.250 kW VAW: Staffelpreise	0-125 kW VAW: € 21,31/kW über 125 kW VAW: Staffelpreise	1-1.250 kW VAW: € 18,90/kW über 1.250 kW VAW: Sonderpreis	12-30 kW VAW: € 24,30/kW über 30 kW VAW: Staffelpreise	€ 26,00/kW VAW	€ 25,22/kW VAW
Arbeitspreis	€ 58,80/MWh	0-10 MWh: € 49,67/MWh 10-40 MWh: € 48,31/MWh 40-75 MWh: € 47,17/MWh	€ 62,30/MWh	erste 15 MWh: € 58,33/MWh weitere 15 MWh: € 57,12/MWh weitere 70 MWh: € 55,90/MWh weitere 1 MWh: € 54,69/MWh	€ 62,6/MWh	€ 71,90/MWh
Andere Tarifmodelle						
All-Inclusive-Tarif	-	-	-	-	-	-
Altanlagen-Pauschale	-	-	-	-	-	-
Messpreis	WZ 20 € 6,10/Monat WZ 25 € 11,40/Monat WZ 40 € 12,50/Monat Höhere WZ: Staffelpreise	bis 105 kW VAW: € 6,75/Monat	€ 79,40/Jahr	Im Grundpreis enthalten	€ 282,13/Jahr	€ 12,78/Monat
Wertsicherung	Preisregelung	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel	Preisgleitklausel
Grundpreis	Unterwirft sich amtlicher Preisregelung	80% TLI 20% GPI	100% COICOP	100% COICOP	100% VPI	100% COICOP
Arbeitspreis	Siehe Grundpreis	85% COICOP 15% ÖSPI	100% COICOP	100% COICOP	40% VPI 40% EHI 20% TLI	100% COICOP

Legende: TLI: Tariflohnindex, Generalindex der KV Löhne | GPI: Großhandelspreisindex | COICOP: Klassifikation der Verwendungszwecke des Individualverbrauchs Teilindex 4.5 | ÖSPI: Österreichischer Strompreisindex | VPI: Verbraucherpreisindex | EHI: Energieholzindex

Preisstruktur

Steiermark

Kriterium	Energie Graz	Stadtwerke Leoben	Fernwärme Weiz	Pichlbauer & Partner Bioenergie	Brucker Biofernwärme	Energie Steiermark - FW Birkfeld
Zuschläge						
Bonus/Malus durch Zahlungs-/Rechnungsart	Digitale Rechnung: -€ 4,17 (einmalig)	Keine	Keine	Keine	Zahlscheingebühr: € 2,00	Keine
Montagekosten	Anschlusskosten: € 4.500,00 plus € 50,00 pro WE, WT wird vom Kunden gestellt und finanziert	Pro kW VAW €100,00, inkl. WT	Komplexe Formel nach Laufmetern, VAW und künftigen VAW-Steigerungen. Für private HH: €6.000 - €8.000 inkl. WT.	Wird nach tatsächlichem Aufwand verrechnet, € 7.000 - € 8.000 inkl. WT.	Anschlusskosten: € 300,00/kW VAW, WT: (32kW) €3.155,00	Anschlusskosten: € 350,00/Lfm, WT installiert und finanziert der Kunde selbst
Abschaltungen & Wiederinbetriebnahme	€ 40,00	Keine	Keine	Keine	Keine	Abschaltungen: € 148,00, Wiederinbetriebnahme: kostenfrei
Sonstige Zuschläge	Diverse: Siehe Anhang	Keine	Keine	Keine	Keine	Keine
Zahlungsbedingungen						
1. Mahnung	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel	1 Monat nach Zahlungsziel	14 Tage nach Zahlungsziel
Mahngebühren	1. Mahnung, € 0,00 - € 12,00, ab 2. Mahnung € 3,50 - € 12,00 (gestaffelt nach offener Forderung)	1. Mahnung €4,00, 2. Mahnung €6,00	1. Mahnung, € 5,00, ab 2. Mahnung € 10,00	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz	ab 1. Mahnung: Verzugszinsen von 5% über Basiszinssatz
Inkasso	14 Tage nach 3. Mahnung	1 Monat nach 2. Mahnung	14 Tage nach 3. Mahnung	Inkasso wurde noch nie eingeschaltet	Nach 6 Monaten wird entschieden, ob Klage oder Inkasso (Keine standardisierte Vorgehensweise)	1 Monat nach 2. Mahnung
Vertragslaufzeiten Bindung	Unbefristet, 6 Monate Kündigungsfrist	Unbefristet, 2-Monatige Kündigungsfrist	20-Jahres-Bindung, 6-Monatige Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre	15-Jahres-Bindung, 1 Jahr Kündigungsfrist, Laufzeitverlängerung: 5 Jahre	15-Jahres-Bindung, keine Kündigungsfrist	1-Jahres-Bindung, 2-Monatige Kündigungsfrist
Kaltwasserverrechnung	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Modellvergleich Standardpreis						
Kosten total	€ 699,45	€ 743,37	€ 800,60	€ 767,70	€ 1.128,93	€ 1.033,40
Kosten/m²	€ 8,85	€ 9,41	€ 10,13	€ 9,72	€ 14,29	€ 13,08
Kosten/MWh	€ 95,44	€ 101,43	€ 109,24	€ 104,75	€ 154,04	€ 141,00

Kriterium	Fernwärme Wien	Ista	GTE
Rechnungs- & Kontaktdaten	Ja	Ja	n.V.
Gesamtkosten	Ja	Ja	n.V.
Verbrauchsentwicklung	Ja	Nein	n.V.
Zahlungstermine	Ja	Ja	n.V.
Höhe der Teilbeträge	Ja	Ja	n.V.
Geschätzter Jahresverbrauch	Nein	Nein	n.V.
Energiekennzeichnung	Nein	Nein	n.V.
Energieberater	Nein	Nein	n.V.
Energieverbrauch eines durchschnittlichen Haushaltes	Nein	Nein	n.V.
Ablese- und Zählerdaten	Ja	Ja	n.V.
Angaben Preis			
Grundpreis	Ja	Ja	n.V.
Messpreis	Ja	Ja	n.V.
Arbeitspreis	Ja	Ja	n.V.
Steuern	Ja	Ja	n.V.
Zusatzinformationen			
Energiepreise	Nein	Nein	n.V.
Beschwerdefall	Nein	Nein	n.V.
Schlichtungsverfahren	Nein	Nein	n.V.
Begriffserklärungen	Nein	Nein	n.V.

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten	Bioenergie Ortman Pernitz	EVN Fernwärme Korneuburg	Bioenergie Schneebergland
Rechnungs- & Kontaktdaten	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Gesamtkosten	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Verbrauchsentwicklung	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Zahlungstermine	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Nein
Höhe der Teilbeträge	Ja	n.V.	Ja	n.V.	keine Teilbeträge
Geschätzter Jahresverbrauch	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Energiekennzeichnung	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Energieberater	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Energieverbrauch eines durchschnittlichen Haushaltes	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Ablesezeiten Zähler	Nein	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Angaben Preis					
Grundpreis	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Messpreis	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Arbeitspreis	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Steuern	Ja	n.V.	Ja	n.V.	Ja
Zusatzinformationen					
Energiepreise	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Beschwerdefall	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Schlichtungsverfahren	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein
Begriffserklärungen	Nein	n.V.	Nein	n.V.	Nein

Kriterium	Energie Graz	Stadtwerke Leoben	Fernwärme Weiz	Pichlbauer & Partner Bioenergie	Brucker Biofernwärme	Energie Steiermark - FW Birkfeld
Rechnungs- & Kontaktdaten	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Gesamtkosten	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Verbrauchsentwicklung	Ja	Nein	Ja	n.V.	Ja	Nein
Zahlungstermine	Ja	Ja	Ja	n.V.	Nein	Ja
Höhe der Teilbeträge	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Geschätzter Jahresverbrauch	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Energiekennzeichnung	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Energieberater	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Energieverbrauch eines durchschnittlichen Haushaltes	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Ablesezeiten Zähler	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Angaben Preis						
Grundpreis	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Messpreis	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Arbeitspreis	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Steuern	Ja	Ja	Ja	n.V.	Ja	Ja
Zusatzinformationen						
Energiepreise	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Beschwerdefall	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Schlichtungsverfahren	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein
Begriffserklärungen	Nein	Nein	Nein	n.V.	Nein	Nein

Kriterium	Fernwärme Wien	Ista	GTE
Serviceeinrichtungen			
Stationäre Servicestellen	Zentrale Wien Kundenservicecenter: Spittelau, Baden, Mödling	Zentrale Wien	n.V.
24/7 Telefonische Hotline	Ja, kostenlose Hotline	Ja, Telefontarif	n.V.
Onlinedienst	Ja	Nein	n.V.
Homepage			
Allgemeine Informationen			
zu Fernwärme	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	n.V.
zum Wechsel	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	n.V.
FAQ	Sehr gut	Sehr gut	n.V.
Onlinedokumente			
Musterrechnung	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	n.V.
AGB	nicht zufriedenstellend	durchschnittlich	n.V.
Tarifblatt Preisliste	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	n.V.
Kontaktmöglichkeiten			
Email	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	n.V.
Telefonnummer	Sehr gut	Sehr gut	n.V.
Energiespartipps	Sehr gut	Sehr gut	n.V.

Legende: Sehr gut: Information vollständig vorhanden und leicht zu finden; Durchschnittlich: Information vorhanden, aber nicht vollständig oder schwer zu finden; Nicht zufriedenstellend: Information nicht vorhanden

Kriterium	Fernwärme St. Pölten	BAW Amstetten	Bioenergie Ortman Pernitz	EVN Fernwärme Korneuburg	Bioenergie Schneebergland
Serviceeinrichtungen					
Stationäre Servicestellen	Zentrale St. Pölten	Zentrale Amstetten	Zentrale Bad Erlach	Zentrale Maria Enzersdorf Kundenservicecenter: Stockerau, Horn, Deutsch Wagram, Wr. Neustadt	Zentrale Warth
24/7 Telefonische Hotline	Ja, Telefentarif	Ja, Telefentarif	Ja, Telefentarif	Ja, kostenlose Hotline	Nein, nur Handynummer des Technikers
Onlinedienst	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein
Homepage					
Allgemeine Informationen					
zu Fernwärme	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	durchschnittlich
zum Wechsel	durchschnittlich	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	Sehr gut	nicht zufriedenstellend
FAQ	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend
Onlinedokumente					
Musterrechnung	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend
AGB	Sehr gut	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend
Tarifblatt Preisliste	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend
Kontaktmöglichkeiten					
Email	Sehr gut	durchschnittlich	durchschnittlich	durchschnittlich	Sehr gut
Telefonnummer	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	durchschnittlich	Sehr gut
Energiespartipps	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	Sehr gut	nicht zufriedenstellend

Legende: Sehr gut: Information vollständig vorhanden und leicht zu finden; Durchschnittlich: Information vorhanden, aber nicht vollständig oder schwer zu finden; Nicht zufriedenstellend: Information nicht vorhanden

Kriterium	Energie Graz	Stadtwerke Leoben	Fernwärme Weiz	Pichlbauer & Partner Bioenergie	Brucker Biofernwärme	Energie Steiermark - FW Birkfeld
Serviceeinrichtungen						
Stationäre Servicestellen	Zentrale Graz Kundenservicecenter Graz	Zentrale Leoben	Zentrale Weiz	Zentrale Rohrbach an der Lafnitz	Zentrale Bruck an der Mur	Zentrale Graz Kundenservicecenter: Deutschlandsberg, Feldbach, Knittelfeld, Leibnitz, Leoben, Liezen, Seiersberg, Weiz
24/7 Telefonische Hotline	Ja, Telefontarif	Ja, Telefontarif	Nein, nur Handynummer des Geschäftsführers	Nein	Nein, nur 2 Handynummern, die variabel erreichbar sind	Ja, kostenlose Hotline
Onlinedienst	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Homepage						
Allgemeine Informationen						
zu Fernwärme	Sehr gut	durchschnittlich	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	-	Sehr gut
zum Wechsel	durchschnittlich	durchschnittlich	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	-	Sehr gut
FAQ	nicht zufriedenstellend	durchschnittlich	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	-	nicht zufriedenstellend
Onlinedokumente						
Musterrechnung	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	nicht zufriedenstellend	-	nicht zufriedenstellend
AGB	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	-	Sehr gut
Tarifblatt Preisliste	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	-	Sehr gut
Kontaktmöglichkeiten						
Email	nicht zufriedenstellend	durchschnittlich	Sehr gut	Sehr gut	-	Sehr gut
Telefonnummer	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	Sehr gut	-	Sehr gut
Energiespartipps	Sehr gut	durchschnittlich	Sehr gut	nicht zufriedenstellend	-	Sehr gut

Legende: Sehr gut: Information vollständig vorhanden und leicht zu finden; Durchschnittlich: Information vorhanden, aber nicht vollständig oder schwer zu finden; Nicht zufriedenstellend: Information nicht vorhanden