

**Bericht:** 0039

**Bundesland:** Oberösterreich

**Inhalt:** Vorgehensweise, Stromabschaltung

**Datum:** Jänner 2020



#### Info / Kurzfassung:

Netzbetreiber schaltet bei Familie automatisiert wegen „Versehen“ per Smart Meter den Strom ab und erst 16 Stunden später wieder ein.

#### Bericht des Betroffenen

Vor ca. 2 Jahren wurden bei meinen Anlagen Smart Meter als "Routinetausch" ohne Vorinformation der Zusatzfunktionen eingebaut. Im September 2019 hatte ich den Anschluss meines Mietshauses vom damaligen Mieter übernommen und auch den Stromanbieter gewechselt. Dieser Wechsel der neuen Zustelladresse schien beim Netzbetreiber nicht registriert worden zu sein. Daher wurden die Briefe weiterhin an die falsche Adresse gesandt, dort aber nicht zugestellt und zurückgesandt. Doch diese Rückmeldung der Post über die falsche Adresse wurde beim Netzbetreiber ignoriert. Obwohl ein gültiger Abbuchungsauftrag für den zweiten Anschluss beim Stromanbieter vorhanden ist und es dort keine Rückstände gab, entstand beim besagten Netzbetreiber ein Rückstand von 96,- Euro, von welchen ich aber wegen der falschen Zustelladresse keine Kenntnis hatte.

Auch war dem Netzbetreiber eine gültige Telefonnummer und E-Mail Adresse bekannt, trotzdem wurde nicht versucht mich zu kontaktieren, sondern einfach per Ferne automatisiert bei meinem Mietshaus über den Smart Meter der Strom abgeschaltet. Eine Familie mit vier schulpflichtigen Kindern und die Wohnung vom Senior mit 89 Jahren waren betroffen.

Danach hatte ich zweimal beim Netzbetreiber angerufen, niemanden persönlich erreicht, sondern „mit drücken sie 1" wurde ein Rückruf im System zugesagt. Um 16 Uhr kam der Rückruf einer Dame des Unternehmens. Es wurde sofort alles geklärt. Die mir nicht bekannten offenen 96,- Euro (von Nov. und Dez.) wurden sogleich überwiesen und der Zahlungsbeleg übermittelt. Obwohl dies alles schnell erledigt war, wurde die Anlage erst 16 Stunden später (am Folgetag 29.1.2020 gegen 9 Uhr) wieder freigeschaltet. Unfassbar !!

#### Fazit:

Dies ist eine Auswirkung dieser Smart Meter. So technokratisch funktioniert Kundenbetreuung der Zukunft? Abschalten weil es im System eingetragen ist, egal aus welchem Grund !!! Persönlicher Kontakt ist hier nicht mehr nötig, auch wenn es um Stromabschaltung geht.

Hier werden Kunden als Objekt behandelt. Von Versorgungsauftrag und Sorgfaltspflicht keine Spur, sondern institutionalisiertes Moralversagen, das man dem Geschädigten in die Schuhe schieben will. (Angemerkt sei, dass dieses Unternehmen mehrheitlich verschachtelt im Besitz Land OÖ ist)

Es fühlte sich für mich an wie ein „Drohnenangriff" aus weiter Distanz, ein ganzes Haus lahmgelegt, ohne Ansehen des Kollateralschadens. Ich wage nicht zu denken, wenn Hacker sich Zugriff auf diese Smart Meter beschaffen.

Da diese Netzbetreiber ja Monopolstellung haben und diese schamlos ausnutzen, kann man nur empfehlen, zumindest den Strom von einem anderen Unternehmen zu beziehen. Eine neue Abschaltkultur-Regelung für Elektronikzugriffe wird vom Gesetzgeber eingefordert.

-----  
*Name und Adresse sind dem STOP Smart Meter Netzwerk bekannt. Gerne stellen wir den Kontakt zur betroffenen Familie her. Rückfragen bitte an [info@stop-smartmeter.at](mailto:info@stop-smartmeter.at)*