

## 1. Finanzielle Hilfen

### 1.1. Welche finanziellen Unterstützungen gibt es in Wien?

- Energiebonus (EUR 200,--)

Personen mit Jahresbruttoeinkommen bis zu EUR 40.000,-- oder EUR 100.000,-- bei Mehrpersonenhaushalten sollen davon profitieren.

Jene Personen, die bereits den Wiener Energiebonus 2022 erhalten haben brauchen kein Ansuchen mehr zu stellen (sofern es nicht zu relevanten Änderungen, zum Beispiel des Einkommens oder der Haushaltszusammensetzung gekommen ist) – die Auszahlung erfolgt automatisch

Jene, die KEINEN Energiebonus 2022 erhalten haben müssen einen Antrag stellen: Ansuchenstellung ist ab 17.4.2023 online möglich.

Für Personen, die den Antrag nicht online stellen können gibt es eine Info-Hotline, wo Kontaktstellen genannt werden, die bei der Antragsstellung unterstützen: +43 1 4000 8040

Nähere Informationen dann unter [Energiebonus '23 - Ansuchen \(wien.gv.at\)](https://www.wien.gv.at/energiebonus23)

- Energieunterstützung Plus

Für die anspruchsberechtigten Personen werden Zahlungen an Energieanbieter übernommen.

Weiterführende Links: [Unterstützung bei gestiegenen Energiepreisen \(wien.gv.at\)](https://www.wien.gv.at/energiebonus23)

### 1.2. Welche sozialen Einrichtungen können mich unterstützen oder beraten?

Eine Liste mit Beratungsstellen für alle Bundesländer finden Sie hier:

[Beratungsstellen und Überbrückungshilfe - www.e-control.at](https://www.e-control.at)

Spezifisch für Wien:

- [Caritas Sozialberatung](#): Zentrum am Hauptbahnhof, Telefonnummer: 01/545452, E-Mail: [sozialberatung-wien@caritas-wien.at](mailto:sozialberatung-wien@caritas-wien.at)
- [Volkshilfe Sozialberatung](#): Telefonnummer: 01/6064, E-Mail: [sozialberatung@volkshilfe-wien.at](mailto:sozialberatung@volkshilfe-wien.at)
- [Spontanhilfe Rotes Kreuz](#): Telefonnummer: 01/58900323, E-Mail: [spontanhilfe@roteskreuz.at](mailto:spontanhilfe@roteskreuz.at)
- [Schuldnerberatung](#) – Fonds Soziales Wien: Telefonnummer: 01/24524-60100; E-Mail: [schuldnerberatung@fsw.at](mailto:schuldnerberatung@fsw.at)

### 1.3. Es ist alles zu teuer. Meine Ausgaben übersteigen meine Einnahmen. Was kann ich tun?

- Miete überprüfen !!! nur im Altbau (vor 1945 gebaut) und gefördertem Neubau!!!

Das Mietrechtsgesetz begrenzt die zulässige Miete. Einen Anhaltspunkt dafür, wie hoch die Miete sein darf, erhält man mit dem Wiener Richtwertrechner: [Richtwert im Internet - Mein Wien](#)

Das Verfahren zur Überprüfung der höchstzulässigen Miete wird vor der Schlichtungsstelle der MA 50 geführt: [Wohnrechtliche Schlichtungsstelle - Heiz- und Betriebskosten, Mietzins \(wien.gv.at\)](#)

ABER: bei unbefristeten Verträgen muss die Miete innerhalb von 3 Jahren überprüft werden. Später geht das nicht mehr. Bei befristeten Verträgen kann während der gesamten Mietdauer überprüft werden.

Weiterführender Link: Mieten sind nur im Vollenwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes betraglich begrenzt. Zu den Anwendungsbereichen:

[Anwendungsbereiche des Mietrechtsgesetzes | Arbeiterkammer Wien](#)

- Wohnbeihilfe beantragen

Zuständig ist die MA 50: [Wohnbeihilfe - Antrag \(wien.gv.at\)](#)

Es sind bestimmte Mindest- und Höchstehkommen einzuhalten. Genauere Informationen gibt die MA 50.

Ist das Einkommen zu gering, dann muss Mindestsicherung beantragt werden.

- Mietbeihilfe für Pensionist:innen beantragen

Zuständig ist die MA 40: [Mietbeihilfe für Pensionistinnen und Pensionisten - Antrag \(wien.gv.at\)](#)

- Mindestsicherung (inkl. Mietbeihilfe)

Zuständig ist die MA 40: [Mindestsicherung - Antrag \(wien.gv.at\)](#)

Bei Fragen zur Mindestsicherung und bei ablehnenden Bescheiden der MA 40 hilft die Sozialberatung Wien: [Sozialberatung Wien | Beratung zur Mindestsicherung](#)

- Hilfe in besonderen Lebenslagen

Teilweise übernimmt die MA 40 Einmalzahlungen in Ausnahmesituationen: [Ansuchen um Förderung als Hilfe in besonderen Lebenslagen \(wien.gv.at\)](#)

## 2. Wohnen

### 2.1. Ich konnte meine Miete nicht bezahlen und mein Vermieter hat eine Räumungsklage/Kündigung bei Gericht eingebracht. Was kann ich machen?

In Wien gibt es das Angebot der Wohnungssicherung an einem Ort. Mieter\*innen von Privatwohnungen wenden sich dabei an die FAWOS, Mieter\*innen im kommunalen Wohnbau an die MA 40. FAWOS und MA 40 arbeiten auch eng zusammen und sind auch für die Abwicklung des Wohnschirms zuständig.

[Beratung bei Problemen, die Gemeinde- oder Privatwohnung zu behalten \(wien.gv.at\)](#)

Wenn bereits ein Gerichtsverfahren anhängig ist, dann wenden Sie sich an die Delogierungsprävention der Volkshilfe Wien – FAWOS (Fachstelle für Wohnungssicherung)

Volkshilfe Wien FAWOS:

Tel. 01/2185690 85010 oder 01/2185690 85040

E-Mail: [fawos@volkshilfe-wien.at](mailto:fawos@volkshilfe-wien.at)

Wenn noch kein Verfahren anhängig ist, aber Zahlungen offen sind (inklusive Heizkosten aus einer Zentralheizung), dann kontaktieren Sie den **Wohnschirm**. Dieser übernimmt eventuell einen Teil der ausstehenden Zahlungen.

#### **Bund: Wohnschirm:**

Telefon [+43 \(0\) 800 201 611](tel:+430800201611), Mo – Fr von 8 bis 17 Uhr  
[buergerservice@sozialministerium.at](mailto:buergerservice@sozialministerium.at)

Weiterführender Link: [Wohnschirm](#)

## **2.2. Ich bin Eigentümer:in einer Wohnung bzw eines Hauses und möchte dieses sanieren. Wo bekomme ich Informationen?**

Am besten Sie vereinbaren einen Termin mit der **Hauskunft**. Diese erreichen Sie unter

Tel: +43 1 402 84 00

Mail: [beratung@hauskunft-wien.at](mailto:beratung@hauskunft-wien.at)

**Weiterführender Link:** [Hauskunft | Die Sanierungsberatung für Häuser mit Zukunft. \(hauskunft-wien.at\)](#)

## **2.3. Wie steht die AK zur Erhöhung der Preise bei der Fernwärme Wien? Warum hat die AK nichts dagegen unternommen?**

Die AK Wien hat die massive Erhöhung der Fernwärmepreise in Wien von Anfang an kritisiert. Das Preisgesetz erlaubt uns bei Fernwärme jedoch nur, eine Stellungnahme zum Antrag der Wien Energie auf Erhöhung des Höchstpreises für Fernwärme abzugeben, die von der bescheiderlassenden Stelle angehört, jedoch nicht berücksichtigt werden muss. Und auch in der Preiskommission steht der AK gemäß Preisgesetz nur ein Anhörungsrecht, jedoch keine Entscheidungsbefugnis, zu.

Die AK setzt sich seit Jahren für mehr Konsument:innenrechte im Fernwärmebereich ein, wir haben dazu auch einige Studien in Auftrag gegeben und vor allem die Intransparenz des Marktes sowie der Preiszusammensetzung kritisiert.

## **2.4. Die Fernwärme Wien hat mir im August mitgeteilt, dass ihre Preise um etwa 45 Euro pro Monat steigen werden. In den Medien habe ich gelesen, dass die Erhöhung 92% ausmachen wird. Tatsächlich wurden meine Vorauszahlungen viel stärker erhöht. Wie kann das sein?**

Sowohl die Erhöhung um 45 Euro als auch die Preissteigerung von 92% ergibt sich für eine Durchschnittswohnung. Tatsächlich sind die verbrauchsunabhängigen Grundpreise um 20%, die verbrauchsabhängigen Arbeitspreise um 180% und die verbrauchsabhängigen Warmwasserkosten um 50% gestiegen. Je nach Verbrauchsverhalten und Wärmebedarf der Wohnung ergibt sich daraus teilweise eine Steigerung der Vorauszahlungen, die weit über die angegebenen 45 Euro bzw 92% hinausgeht. Die tatsächlichen Kosten der Wärmeversorgung ergeben sich aber erst aus der Jahresabrechnung. Sollten die Vorauszahlungen zu stark erhöht worden sein, dann erhalten Sie im Rahmen der Jahresabrechnung eine Gutschrift oder Rückzahlung.

## **2.5. Ich habe Probleme mit meiner Mietwohnung und benötige einen persönlichen Termin. Telefonische Beratung ist sicher nicht ausreichend. Wer kann mir helfen?**

In Wien bietet die Mieterhilfe kostenlose persönliche Beratungsgespräche an.

Tel: 01/ 4000 8000 (Mo bis Fr von 9 bis 17 Uhr)

E-Mail: [office@mieterhilfe.at](mailto:office@mieterhilfe.at)

Kontaktformular: [Wohnen | Arbeiterkammer Wien](#)

**ACHTUNG:** Anfragen zu Heizkosten nur über Kontaktformular!

### 3. Energie

#### **3.1. Ich möchte meinen Energieliefertrag, meine Jahresabrechnung oder andere Abrechnungen der Wien Energie individuell geprüft haben. Macht die AK Wien individuelle Rechnungsprüfungen im Strom- und Gasbereich?**

Nein. Leider ist es uns nicht möglich, Verträge oder Abrechnungen individuell zu prüfen. Individuelle Beratungen bietet die exklusiv für den Strom- und Gasbereich zuständige Regulierungsbehörde E-Control an. Bitte kontaktieren Sie diese.

E-CONTROL: 0800 21 20 20 (MO-DO 8:30-17:00, FR 8:30-15:00)

[beratung@e-control.at](mailto:beratung@e-control.at)

#### **3.2. Ich bin mir unsicher, ob die Wien Energie meine Abrechnung bei Strom oder Gas korrekt durchgeführt hat. Wohin kann ich mich wenden?**

Bitte wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen an die exklusiv für den Strom- und Gasbereich zuständige Regulierungsbehörde E-Control. In der dortigen Schlichtungsstelle kann Ihnen mittels Schlichtungsantrag weitergeholfen werden. Informationen dazu finden Sie unter [e-control.at/schlichtungsstelle](http://e-control.at/schlichtungsstelle).

[schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)

#### **3.3. Ich habe vor kurzem ein Schreiben der Wien Energie erhalten, dass meine Preisgarantie ausgelaufen wäre. Was muss ich tun?**

Bitte überprüfen Sie in diesem Fall Ihren Stromliefervertrag und schauen Sie, ob Ihre Preisgarantie wirklich abgelaufen ist. Diese Informationen finden Sie auch in Ihrem Online-Konto der Wien Energie, so Sie ein solches haben, oder im mitgesandten Preisblatt, das Sie bei Vertragsabschluss erhalten haben.

Wenn diese der Fall ist empfehlen wir, mittels Tarifikalkulator der Regulierungsbehörde E-Control einen Preisvergleich Ihres aktuellen Tarifs mit anderen zu machen um festzustellen, ob es ev günstigere Angebote für Sie am Markt gibt. Link zum [Tarifikalkulator - E-Control](#)

Sollten Sie das Schreiben zu Unrecht erhalten haben und Ihre Preisgarantie laut Vertrag/Preisblatt der Wien Energie noch aufrecht sein, kontaktieren Sie bitte die Wien Energie um festzustellen, warum Ihnen dieses Infoschreiben zugeschickt wurde. Denn Ziel einer Preisgarantie ist gerade, feste Preise für ein bestimmte Vertragsdauer zu vereinbaren.

#### **Wien Energie:**

Mail: [beschwerden@wienenergie.at](mailto:beschwerden@wienenergie.at)

Tel: 0800 510 808

#### **3.4. Ich bin bei der Wien Energie auf den Tarif „Optima Entspannt 100% Öko“ mit einem Jahr Bindungsfrist umgestiegen. Profitiere ich trotzdem von der angekündigten Strompreisbremse?**

JA. Die Strompreisbremse wird aus jetziger Sicht unabhängig vom Tarif, Preisgarantie oder Vertragsbindung gelten. Das kommuniziert auch die Wien Energie auf ihrer Homepage:  
[Strompreisbremse bis 2.900kWh » Finde deinen Jahresverbrauch \(wienenergie.at\)](#)

### **3.5. Kann die Wien Energie meinen Tarif ohne meine Zustimmung umstellen?**

Wir gehen davon aus, dass eine Umstellung auf einen anderen Tarif ohne aktive Zustimmung rechtswidrig ist, nicht jedoch die Strompreiserhöhung selbst. Allerdings ist automatische Umstellung der Wien Energie, die im August und September dieses Jahres stattfand, grundsätzlich vorteilhaft für die Kund:innen, weil der bestehende „Optima“ Tarif ebenfalls massiv erhöht wurde.

**VKI:** Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat die WIEN ENERGIE DESWEGEGEN GEKLAGT

Telnr: 01/58 8770 (Montag bis Donnerstag 9-13 Uhr)

### **3.6. Ich habe heuer keine Jahresabrechnung von der Wien Energie bekommen. Woran kann das Liegen?**

Diese Frage wird uns in letzter Zeit öfter gestellt. Nach Auskunft der Wien Energie handelt es sich um Probleme in Zusammenhang mit der Umstellung auf Smartmeter. Betroffene Kund:innen müssen sich selbst bei der Wien Energie melden.

Mail: [beschwerden@wienenergie.at](mailto:beschwerden@wienenergie.at)

**Betreff:** „Fehlende Jahresabrechnung wie mit AK besprochen“

Tel: 0800 510 808

Wenn keine Reaktion von Wien Energie → Beratung E-Control: Energiehotline 0800 21 2020