



TÄTIGKEITSBERICHT
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL 2024
BERICHTSJAHR 2023
NACH § 9 ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ UND § 26 ENERGIE-CONTROL-GESETZ

UNSERE ENERGIE SCHAFFT EINKLANG.



INHALT



Einleitung	4
Schlichtungsstellentätigkeit im Jahr 2023	5
> Schlichtungsanträge 2023 im Detail	6
> Verfahrensablauf	7
> Die E-Control als zentrale Informationsstelle für Konsument:innen	11
Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2023	12
> Gründe für Schlichtungsanträge	12
Zusammenfassende Information gemäß § 9 AStG	19
Schlichter:in im Sinne des AStG	21
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	22
> Allgemeines zur Schlichtungsstelle	23
> Beschwerde	24
> Schlichtungsverfahren	27
> Beendigung des Schlichtungsverfahrens	29
> Allgemeines zum Schlichtungsverfahren	31
> Sonstiges	34

EINLEITUNG

Im Berichtsjahr 2023 brach die Schlichtungsstelle der E-Control erneut Rekorde: 2.486 Anträge auf Streitschlichtung wurden durch das Team der Schlichtungsstelle bearbeitet.

Die Verwerfungen auf den Großhandelsmärkten für Strom und Gas in den Jahren 2022 und 2023 führten zu starken Preissteigerungen, die sich auf den Jahresabrechnungen oder in den zu leistenden unterjährig Teilbeträgen bemerkbar machten. Für einige Menschen waren die daraus resultierenden hohen Nachzahlungen nur schwer stemmbar.

Fragen bzw. ein Unverständnis über die Rechnungshöhe waren deshalb in vielen Fällen der Ausgangspunkt für das Einbringen einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der E-Control. Dabei wurden der verrechnete Energiepreis oder die Verbrauchshöhe besonders häufig angezweifelt. Dass Verbrauchsmengen nicht vor Ort abgelesen (oder durch Smart Meter fernausgelesen) werden, sondern auf Schätzungen des Netzbetreibers basieren, beschäftigt die Schlichtungsstelle zwar bereits seit Jahren, im Berichtsjahr wurde diese Problematik aber noch einmal verschärft, da

eine Nachverrechnung eines Verbrauchs aus den Vorjahren zu den aktuellen und damit viel höheren Energiepreisen durchgeführt wurde.

Die hohen Energiepreise befeuerten auch das Interesse an der Eigenerzeugung von Strom sowie der Teilnahme an einer Energiegemeinschaft oder einer gemeinschaftlichen Erzeugungsanlage. In manchen Netzgebieten führen aber mangelnde Einspeisekapazitäten zu Streitigkeiten zwischen Prosumern und Netzbetreibern. Außerdem gibt es auch in diesem Kontext immer wieder Beschwerden über die lückenhafte Verbrauchsdatenermittlung zwischen dem Netzbetreiber und dem PV-Überschussstromabnehmer.

Sehr vielen Schlichtungsanträgen war eines gemein: Die Beschwerdeführer:innen suchten eigentlich nach Aufklärung. Die mangelhafte Erreichbarkeit der Kundenservices der Unternehmen erschwerte nämlich eine selbstständige Problemlösung. Auch die Schlichtungsstelle kämpfte mit den Verzögerungen bei der Einholung der Stellungnahmen von den Energie-Unternehmen, wodurch die durchschnittliche Verfahrensdauer deutlich gestiegen ist.

SCHLICHTUNGSSTELLEN- TÄTIGKEIT IM JAHR 2023

Nach § 26 E-ControlG ist die Schlichtungsstelle der E-Control für Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen (in Folge: Energie-Unternehmen) und deren Kund:innen zuständig. Auch können Streit- und Beschwerdefälle zwischen Unternehmen und Energie-Unternehmen an die E-Control herangetragen werden.

Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich. Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefäl-

len zwischen Verbraucher:innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und in Österreich niedergelassenen Unternehmen zu vermitteln und zu versuchen, eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu erreichen. Die mit der Verfahrensführung betrauten Schlichter:innen üben das Amt unabhängig und unparteiisch aus.

Die Schlichtungsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 2023 insgesamt 2.486 Schlichtungsanträge. Das entspricht einem Zuwachs von ca. 36% im Vergleich zum Berichtsjahr 2022.

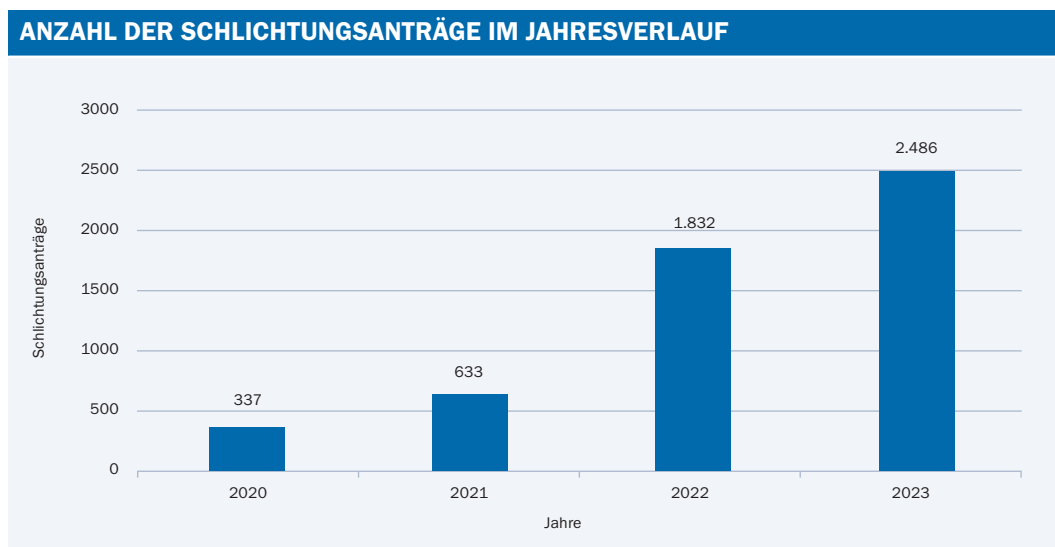


Abbildung 1
Anzahl der Anträge auf
Schlichtung in den Jahren
2020–2023

Quelle: E-Control

Schlichtungsantr­ge 2023 im Detail

SCHLICHTUNGSANTR ­ GE IM DETAIL 2023			
	Verbraucher:innen iSd KSchG	Unternehmen iSd KSchG	Gesamt
Schlichtungsantr­ge	2.240	246	2.486
Vermittlungst ­ tigkeit aufgenommen	41%	49%	41%
Ablehnungen	17%	10%	17%
Unzust ­ ndigkeit	5%	4%	5%
Zur ­ ckziehung des Schlichtungsantr ­ ags	37%	37%	37%
Durchschnittliche Verfahrensdauer	69 Tage	78 Tage	70 Tage
Vermittlungsergebnis positiv	24%	21%	23%

Abbildung 2
Schlichtungsantr­ge
im Detail 2023

Quelle: E-Control

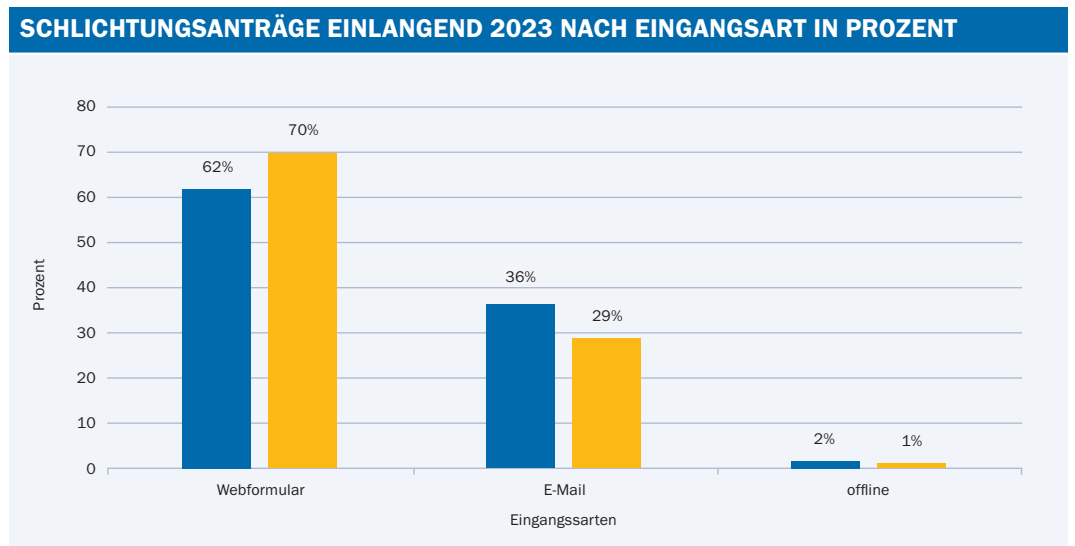


Abbildung 3
Schlichtungsantr­ge nach
Eingangsart

Quelle: E-Control

Im Berichtsjahr langten **2.240 Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen** und **246 Schlichtungsanträge von Unternehmen** – insgesamt somit 2.486 Schlichtungsanträge – bei der Schlichtungsstelle ein.

Aufgrund der zahlreichen Eingaben an die Schlichtungsstelle wurde im Berichtsjahr die Nutzung des Webformulars stärker forciert. Ein Großteil der Anträge langte auch

auf diesem Weg ein. Mit Hilfe des Formulars werden die Beschwerdeführer:innen strukturiert durch die Antragsstellung geleitet, und es ist sichergestellt, dass der Antrag auch vollständig bei der Schlichtungsstelle eingeht. Lediglich etwas mehr als ein Drittel der Anträge wurde per E-Mail gestellt. Postalische Eingaben gibt es überhaupt nur mehr sehr selten.

Verfahrensablauf

Der Verfahrensablauf wird in den auf der Website der E-Control zur Verfügung gestellten Verfahrensrichtlinien¹ ausführlich dargestellt.

Die Einrichtung einer Schlichtungsstelle soll es Kund:innen ermöglichen, Streitigkeiten mit einem Energie-Unternehmen einfach, rasch und kostenlos, ohne Anrufung der Gerichte, einer Lösung zuzuführen. Dazu ist ein Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle notwendig.

Mit **Einlangen der Beschwerde** der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers bei der Schlichtungsstelle wird das Schlichtungsverfahren eingeleitet. Voraussetzung ist, dass aus der Beschwerde klar hervorgeht, dass die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle gewünscht wird (= „**Antrag auf Streitschlichtung**“).

AUFNAHME DER VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT

In 41% der Streit- und Beschwerdefälle nahm die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit auf und der bzw. die Beschwerdegegner wurden in das Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert. Bei durch Verbraucher:innen gestellten Anträgen wurde die Vermittlung in 41% der Beschwerdefälle aufgenommen, bei Unternehmen lag der Anteil in Relation etwas höher, nämlich bei 49%.

Der Anteil an Anträgen, in denen die Vermittlungstätigkeit tatsächlich aufgenommen wurde, hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen (2022: 70%). Im Berichtsjahr 2023 hatten viele Beschwerdeführer:innen mit der schlechten Erreichbarkeit der Unterneh-

¹ <https://www.e-control.at/schlichtungsstelle>

men zu kämpfen. Es war ihnen häufig nicht möglich, ein Problem in einem für sie angemessenen Zeitraum selbst zu klären. Gleichzeitig war aufgrund des deutlichen Anstiegs an Schlichtungsanträgen auch die Bearbeitungszeit der Schlichtungsstelle länger. Zwischenzeitlich, also zwischen dem Zeitpunkt der Antragsstellung und der tatsächlichen Bearbeitung, langte in manchen Fällen aber die Antwort des Energie-Unternehmens ein und eine Vermittlung war nicht mehr notwendig. Aus diesem Grund ging die Schlichtungsstelle auch dazu über, vor Aufforderung der Energie-Unternehmen zur Stellungnahme Rückfrage zu halten, ob eine Vermittlung überhaupt noch notwendig bzw. gewünscht war.

ZURÜCKZIEHUNGEN UND NICHTERFÜLLTE VERBESSERUNGSaufTRÄGE

War das Anliegen erledigt, wurden diese Anträge als zurückgezogen dokumentiert und die Unternehmen nicht durch die Schlichtungsstelle kontaktiert.

Bei Unvollständigkeit eines Schlichtungsantrags ergeht ein Verbesserungsauftrag. Der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin erhält somit die Möglichkeit, fehlende Unterlagen und Informationen binnen einer angemessenen Frist nachzureichen.

Im Berichtsjahr wurden 37% der Schlichtungsanträge aufgrund eines nicht erfüllten Verbesserungsauftrags oder einer Zurück-

ABLEHNUNGSGRÜNDE IM DETAIL 2023			
	Verbraucher:innen iSd KSchG	Unternehmen iSd KSchG	Gesamt
Ablehnungen	17%	10%	17%
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	1%	1%	1%
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	0,5%	0,5%	0,5%
Streitwert liegt unter 10 EUR	0%	0%	0%
Lösungsversuch mit dem Unternehmen liegt mehr als ein Jahr zurück	0%	0,5%	0,1%
Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen	15,5%	8%	15%
Mutwillig oder schikanös	0%	0%	0%

Abbildung 4
Ablehnungsgründe
im Detail 2023

Quelle: E-Control

ziehung durch die Beschwerdeführer:innen nicht weiterbearbeitet (2022: 24%). Hier unterscheidet sich der Prozentsatz zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen nicht.

Ablehnung einer Beschwerde

In insgesamt 17% der Fälle lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den im Gesetz bzw. Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab. Im Jahr 2022 waren es nur 4%. Hier gibt es starke Unterschiede bei Anträgen, die durch Verbraucher:innen gestellt wurden (Ablehnung in 17% der Streitfälle) und Unternehmen (Ablehnung in 10% der Streitfälle).

Anm.: Verbraucher:innen brachten zum Beispiel häufiger allgemein gehaltene Beschwerden über die Energiepreishöhe ein. Eine Vermittlung im Rahmen der Streitschlichtung konnte aber nur bei Streitigkeiten über die vertraglich vereinbarte Energiepreishöhe (nicht aber über die allgemeinen Teuerungen und dahinterliegenden Preisbildungsmechanismen auf Großhandelsmärkten etc.) angeboten werden. Unternehmen brachten in der Regel konkretere Beschwerden über eine Nichteinhaltung der oft individuell vereinbarten vertraglichen Vereinbarungen ein.

Beschwerden, die Themen behandelten, die bereits höchstgerichtlich entschieden waren, wurden ebenso nicht durch die Schlichtungsstelle vermittelt. Auch zu Themen, die bereits erfolglos in Schlichtungsverfahren behandelt

oder wo Lösungsvorschläge durch die Unternehmen bereits mehrfach abgelehnt worden war, bot die Schlichtungsstelle keine Vermittlung mehr an, da eine weitere Verfahrensführung aussichtslos erschien und dadurch der effektive Betrieb der Schlichtungsstelle beeinträchtigt worden wäre. Dieser Ablehnungsgrund wurde im Berichtsjahr am häufigsten ausgewählt (15% der eingegangenen Anträge von Verbraucher:innen, 8% der Anträge von Unternehmen).

Weitere 1% der eingegangenen Anträge wurde abgelehnt, weil der Lösungsversuch nicht glaubhaft nachgewiesen werden konnte. 0,5% wurden abgelehnt, weil die Beschwerde bereits im Rahmen eines Verfahrens behandelt worden war. Ablehnungen, weil ein Einigungsversuch mehr als ein Jahr in der Vergangenheit oder der Streitwert unter Euro 10,00 lag, wurden nur vereinzelt ausgesprochen. Hier gibt es kaum Unterschiede zwischen Verfahren von Verbraucher:innen bzw. Unternehmen.

UNZUSTÄNDIGKEIT

In 5% der Fälle war keine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben. Das betraf vor allem Beschwerden zu Fernwärmeverträgen oder den Unterstützungsmaßnahmen der Bundesregierung (z.B. Energiekostenausgleich, Stromkostenzuschuss). Bei Unzuständigkeit muss das Schlichtungsverfahren eingestellt werden.

Verfahrensergebnisse

23% der Schlichtungsanträge konnten positiv erledigt werden, indem eine Einigung zwischen den Verfahrensparteien herbeigeführt wurde. In nur wenigen Fällen musste die Schlichtungsstelle dazu einen weiteren Lösungsvorschlag erarbeiten (1%). Bei Anträgen von Verbraucher:innen lag die Rate der Einstellungen mit einer Einigung bei 24%, bei Anträgen von Unternehmen bei 21%.

Andere Verfahren mussten allerdings mit einem erfolglosen Einigungsversuch abgeschlossen werden. Anzumerken ist, dass ein Schlichtungsverfahren auch dann als „erfolglos“ eingestellt wird, wenn sich die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer nicht mehr am fortgeschrittenen Schlichtungsverfahren beteiligt: zum Beispiel, weil sie bzw. er auf die Stellungnahme und den Lösungsvorschlag des Beschwerdegegners nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert. Auf diesen Umstand wird die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer hingewiesen. Im Berichtsjahr mussten nur wenige Verfahren aus diesem Grund eingestellt werden.

VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei **Verbraucher:innen iSd KSchG 69 Tage**, bei **Unternehmer:innen iSd KSchG 78 Tage**. Die Schlichtungsverfahren werden grundsätzlich elektronisch geführt.

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird demnach nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

Die Verfahrensdauer ist maßgeblich von der Teilnahme und dem fristgerechten Einlangen der Stellungnahmen der Unternehmen abhängig. Im Berichtsjahr kam es hier, bedingt durch das hohe Beschwerdeaufkommen, bei vielen Unternehmen zu deutlichen Verzögerungen. Vier Unternehmen kamen der Aufforderung zur Stellungnahme im Berichtsjahr nur selektiv und auch hier mit großem zeitlichen Rückstand nach. Neben schriftlichen Aufforderungen durch die Regulierungsbehörde führte die Schlichtungsstelle zahlreiche bilaterale Gespräche, um die Mitwirkung der Energie-Unternehmen zu erreichen.

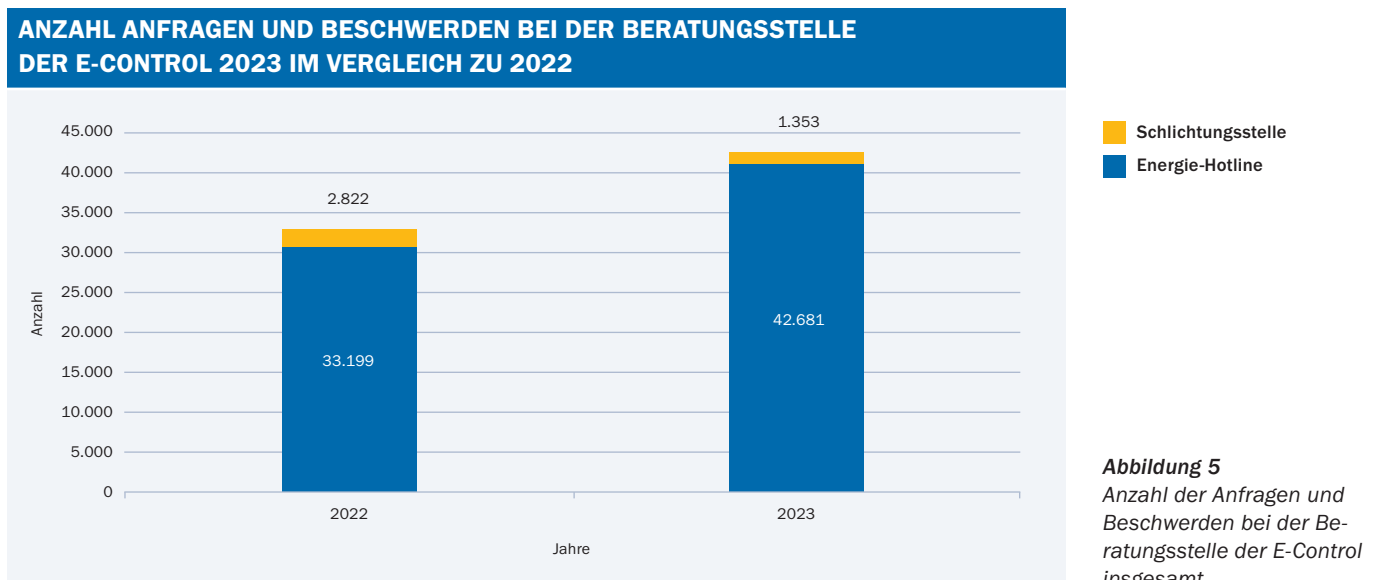
Anm.: Gemäß § 26 E-Control-Gesetz sind Energie-Unternehmen zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet.

Die hohe Anzahl der Eingaben sprengte auch die Bearbeitungskapazität der Schlichtungsstelle. In der ersten Hälfte des Berichtsjahres 2023 lag die Wartezeit auf die Bearbeitung einer Beschwerde durch die Schlichtungsstelle bei bis zu zwölf Wochen.

Die E-Control als zentrale Informationsstelle für Konsument:innen

Die E-Control hat im Zuge ihrer Aufgaben als Regulierungsbehörde gem. § 22 Z 6 Energie-Control-Gesetz als zentrale Informationsstelle Verbraucher:innen über deren Rechte, das geltende Recht und Streitbeilegungsverfahren, die im Streitfall zur Verfügung stehen, laufend zu informieren. Dazu wurde die Beratungsstelle der E-Control eingerichtet. Sie ist über verschiedene Kanäle erreichbar, wie etwa die Energie-Hotline, das Kontaktformular auf der Website oder schriftlich unter beratung@e-control.at.

Die Sachbearbeiter:innen der Schlichtungsstelle bearbeiten auch an die Schlichtungsstelle gerichtete Anfragen und Beschwerden, die keinen Antrag auf Streitschlichtung beinhalten, und sind damit ein wichtiger Teil der Beratungsstelle. Insgesamt wurden im Berichtsjahr knapp 42.681 telefonische und schriftliche Anfragen und Beschwerden an die E-Control gerichtet und bearbeitet (2022: 33.199).



Quelle: E-Control

AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGS- STELLENTÄTIGKEIT FÜR DAS JAHR 2023

Gründe für Schlichtungsanträge

Die stark gestiegenen Strom- und Gaspreise machten sich spätestens im Jahr 2023 auf den Abrechnungen bemerkbar. Viele Kund:innen stellten daraufhin aber nicht nur die verrechneten Verbrauchspreise, sondern auch die verrechneten Energiemengen in Frage. Zusätzlich wurden die neuen oftmals deutlich höheren Teilbetragsvorschriften angezweifelt und legten die Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle nahe.

Die eigenen vertraglichen Vereinbarungen über die Möglichkeit der Preiserhöhung sind vielen Konsument:innen, aber auch Gewerbetreibenden nicht ausreichend geläufig. Unterjährige indexbasierte Preisanpassungen blieben in manchen Fällen bis zum Zeitpunkt der Rechnungslegung unbemerkt und führten zu manchen unangenehmen Überraschungen in Form von Nachforderungen. Generell führte aber auch das schiere Ausmaß mancher Preiserhöhung zu Unglauben, Empörung und schlussendlich dann zur Eingabe einer Beschwerde.

Viele Beschwerdeführer:innen versuchten häufig erfolglos, ihre Fragen und Beschwerden selbst mit den Energie-Unternehmen aufzuklären; die Kundenservice-Hotlines liefen weiterhin heiß und schriftliche Anfragen wurden mit großer zeitlicher Verzögerung beantwortet. Die Eingabe bei der Schlichtungsstelle hatte oft auch den Zweck, die

Betreibung einer Forderung durch das Energie-Unternehmen bis zur Klärung aufzuschieben, wie es im § 26 E-Control-Gesetz vorgesehen ist.

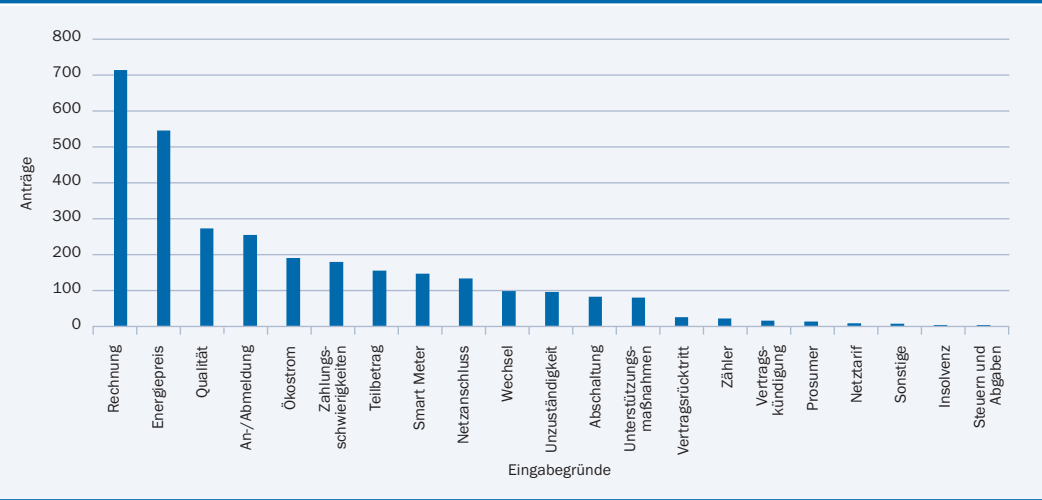
Beschwerden rund um den Netzanschluss von Erneuerbaren-Erzeugungsanlagen spielen auch im Berichtsjahr, besonders bei Anträgen, die durch Unternehmen eingebracht wurden, eine große Rolle. Der geeignete Netzanschlusspunkt, die damit verbundenen Netzzutrittskosten und das Ausmaß der Einspeiseleistung stellten die häufigsten Streitgründe dar.

Der Großteil aller Eingaben betraf den Strombereich. Dies liegt vor allem daran, dass es weitaus mehr Stromkund:innen und Stromzählpunkte in Österreich gibt als im Gasbereich. Etwa ein Drittel der österreichischen Haushalte verfügt über einen Gasanschluss. Entsprechend treten in Österreich auch mehr Strom- als Gasanbieter auf dem Markt auf.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die Gesamtanzahl der Anfragegründe höher ist als die der Eingaben. Dies ist darauf zurückzuführen, dass einem Geschäftsfall mehrere Anfragegründe zugeordnet werden können.

Bei Verbraucher:innen sind Beschwerden über die Abrechnung, die Energiepreishöhe und die schlechte Erreichbarkeit der Energie-Unternehmen

SCHLICHTUNGSANTRÄGE EINLANGEND 2023 VON VERBRAUCHER:INNEN NACH EINGABEGRUND



Schlichtungsanträge

Abbildung 6
Eingabegründe von Verbraucher:innen 2023

Quelle: E-Control

men die häufigsten Anfragegründe. Probleme bei der An- bzw. Abmeldung des Strom- oder Gaslieferungsvertrages führten ebenso zahlreiche Verbraucher:innen zur Schlichtungsstelle. Unter dem Anfragegrund Ökostrom sind Beschwerden über die vertraglichen Vereinbarungen über die Einspeisevergütung zusammengefasst. Hohe Energiepreise und daraus resultierende Nachzahlungen brachten einige Konsument:innen in Zahlungsschwierigkeiten.

Auch bei Unternehmen liegen die häufigsten Anfragegründe bei Beschwerden über die Rechnung, den Energiepreis oder die Servicequalität der Unternehmen. An vierter Stelle

liegt bereits das Thema Netzanschluss, genauer gesagt der Netzanschluss von Erneuerbaren-Erzeugungsanlagen. Probleme beim Wechsel waren im Berichtsjahr auch auf die Tatsache zurückzuführen, dass Unternehmen häufig mehrere Zählpunkte gleichzeitig bedienen und es hier zu Problemen bei der prozesstechnischen Abwicklung kam. Auch mit Zahlungsschwierigkeiten hatten einige Unternehmen im Berichtsjahr aufgrund der Energiepreishöhe zu kämpfen.

Auf den folgenden Seiten werden einige der häufigsten Themen ausführlicher dargestellt.

Schlichtungsanträge ■

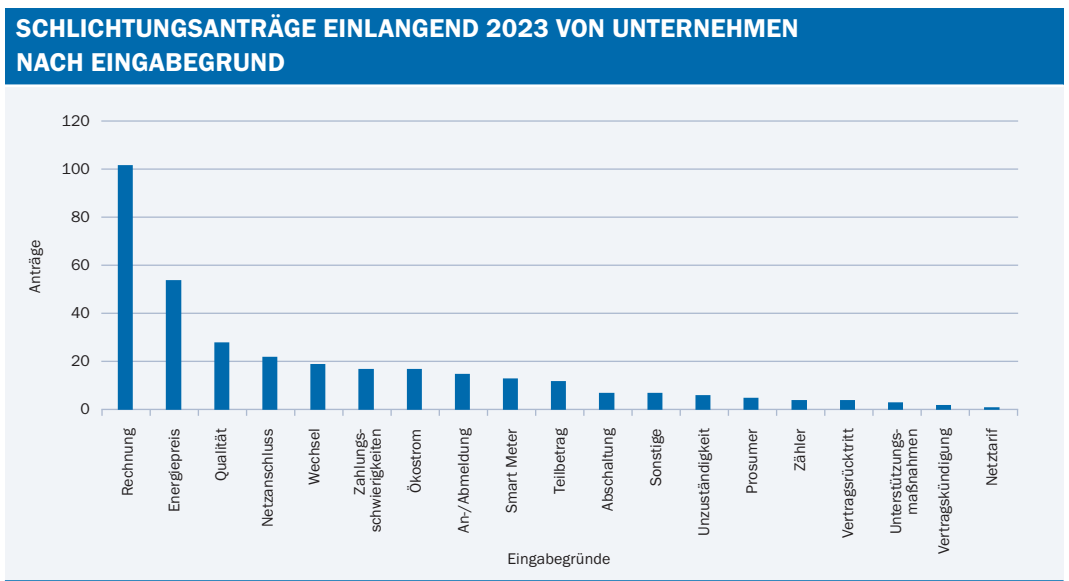


Abbildung 7
Eingabegründe von Unternehmen 2023

Quelle: E-Control

UNVERSTÄNDLICHE ABRECHNUNGEN

Beschwerden zur Jahresabrechnung stellen den Hauptgrund für die Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle der E-Control dar. Oftmals ist es eine hohe Nachforderung aus einer Jahresabrechnung, die die Kund:innen eines Energie-Unternehmens einen genaueren Blick auf die Rechnung werfen lässt. Ein großer Teil der Beschwerdeführer:innen zweifelte die Höhe der verrechneten Energiepreise an, aber auch die verbrauchten Strom- oder Gasmengen. Dabei fällt auf, dass viele Beschwerdeführer:innen nicht genau einordnen können, ob ein Verbrauch in dieser Höhe angefallen sein kann. Der diesjäh-

rige Verbrauch wird selten in Relation zu den Vorjahren gesetzt; verglichen werden häufig nur die Gesamtkosten oder die neuen Teilbeträge. Bei den Energiepreisen gaben die Beschwerdeführer:innen an, keine Information über eine Erhöhung erhalten zu haben. Die eigenen vertraglichen Vereinbarungen zur Möglichkeit der Preisanpassung sind den meisten Verbraucher:innen nicht vertraut oder verständlich.

In Schlichtungsverfahren wurde von den Energielieferanten zum Beispiel erfragt, ob und wie eine Information über die Preiserhöhungen stattgefunden hat. War eine Vorabinformation

auch vereinbart, wurde aber nicht zugestellt, konnte in einigen Fällen erreicht werden, dass die Preiserhöhung zurückgenommen und die Rechnung korrigiert wurde. In beiden Szenarien versuchte die Schlichtungsstelle im Rahmen der Verfahren aufzuklären, wo das Problem für mangelnde Umsetzung lag. Sie forderte die Unternehmen auch zur Korrektur der Abrechnung auf Basis der tatsächlichen Verbrauchswerte auf.

Unterjährige Verbrauchsabgrenzungen

Einige Konsument:innen, an deren Anlagen bereits ein Smart Meter installiert ist, stellten fest, dass bei einer Preiserhöhung nicht tatsächliche, sondern berechnete Verbrauchsabgrenzungen verwendet wurden. Auf Nachfrage bei den Stromlieferanten wurde in der Regel an den Netzbetreiber verwiesen. Manche antworteten, dass die notwendigen IT-technischen Prozesse noch nicht umgesetzt seien. Die Netzbetreiber gestanden entweder ein, dass die Daten aufgrund von Übertragungsfehlern nicht in ausreichender Qualität vorhanden waren oder schickten die Betroffenen wieder zurück zu den Stromlieferanten. Eine Lösung stellten sie den Kund:innen proaktiv aber nicht in Aussicht.

Ähnlich verhielt es sich mit der Umstellung auf die monatliche Abrechnung. Ist ein Smart Meter vorhanden, haben Konsument:innen ein Recht auf die verbrauchsgenaue monatliche Abrechnung. Aber auch hier erhielten viele eine negative Antwort und wurden

zwischen Netzbetreiber und Energielieferant hin- und hergeschickt. In beiden Szenarien versuchte die Schlichtungsstelle im Rahmen der Verfahren aufzuklären, wo das Problem für mangelnde Umsetzung lag. Sie forderte die Unternehmen auch zur Korrektur der Abrechnung auf Basis der tatsächlichen Verbrauchswerte auf.

Vertauschte Messeinrichtungen

Im Berichtsjahr häuften sich die Beschwerdefälle zu vertauschten und in Folge falsch oder verspätet abgerechneten Messeinrichtungen. In vielen dieser Verfahren konnte erst im Rahmen des Verfahrens aufgedeckt werden, wo sich ursächlich ein Fehler eingeschlichen hatte.

Die Beschwerdeführer:innen wandten sich zum Beispiel mit folgenden Problemen an die Schlichtungsstelle:

- > Sie erhielten eine Abrechnung über einen unbekanntem Zählpunkt. Auf Nachfrage wurde ihnen mitgeteilt, dass der Netzbetreiber im Rahmen eines Zählertausches festgestellt hatte, dass dieser Zählpunkt ihrer Verbrauchsanlage zugewiesen ist und ihren tatsächlichen Verbrauch misst. Zusätzlich wurde ihnen aber auch eine Abrechnung über den „falschen“ anderen Zählpunkt gelegt, sie zahlten damit also den Verbrauch einer anderen Anlage. Eine weitere Klärung wurde nicht durch den Netzbetreiber angestoßen, mit diesem Problem sind die Betroffenen sich selbst überlassen worden.

- > Betroffene meldeten sich bei der Schlichtungsstelle, weil die Stromversorgung plötzlich unterbrochen wurde. Es stellte sich heraus, dass sie einen Energieliefervertrag für einen anderen Zählpunkt abgeschlossen hatten und bezahlten. Der Vertragspartner an ihrem Zählpunkt hat den Vertrag gekündigt (z.B. aufgrund eines Umzugs) und der Netzbetreiber ist seiner Verpflichtung nachgekommen, die Anlage zu deaktivieren.

Im Rahmen des Verfahrens wird der Hergang, die Fehlerquellen und die Möglichkeiten zur Lösung des Problems vermittelt. Die Konstellationen sind häufig kompliziert, eine Rückabwicklung bzw. ein Rücktausch involviert zumeist mindestens zwei Kund:innen und oftmals auch mehrere Energielieferanten. Für Betroffene ist es schwer, die Kommunikation mit mehreren Energie-Unternehmen und den anderen Vertragspartner:innen abzuwickeln. Die Schlichtungsstelle stellt in diesen Verfahren häufig eine Kommunikationsdreh-scheibe dar, die bei der Richtigstellung unterstützt. Die Aufklärung und Rückabwicklung war in den meisten Fällen erfolgreich.

HOHE ENERGIEPREISE

Auch im Berichtsjahr 2023 wurde in zahlreichen Schlichtungsanträgen die Höhe der Energiepreise an sich beanstandet. Die mediale Berichterstattung zu den sinkenden Großhandelspreisen und auch zu den durch

Konsumentenschutzorganisationen geführten Verfahren gegen Energie-Unternehmen, lässt viele im Glauben, dass auch die eigenen vertraglich vereinbarten Strom- und Gasverbrauchspreise rasch wieder sinken müssten.

Indexgebundene

Energiepreisanpassungen

Unklarheit über den verrechneten Energiepreis führte zu vielen Verfahren bei der Schlichtungsstelle. Vielen Konsument:innen war nicht bewusst, dass sie einen Energieliefervertrag über ein Produkt mit automatischer indexgebundener Preisanpassung abgeschlossen hatten. Erst auf der Jahresabrechnung stellten sie überrascht fest, dass der Energiepreis einmal, manchmal sogar zweimal, erhöht wurde. Eine Information über die Preisanpassung durch den Lieferanten war entweder gänzlich ausgeblieben oder übersehen worden. (Anm.: Die vertraglichen Vereinbarungen über eine schriftliche Information vor einer Preisanpassung sind sehr unterschiedlich ausgestaltet.) In Schlichtungsverfahren wurde zunächst versucht aufzuklären, ob die Preisanpassung im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Rahmenbedingungen umgesetzt wurde. Wo Teilbetragsvorschriften nicht auf den neuen höheren Energiepreis angepasst wurden und folglich hohe Nachzahlungen eingefordert wurden, setzte sich die Schlichtungsstelle für Ratenvereinbarungen ein.

Grundversorgungstarif als Ausweg?

Bereits im Herbst 2022 geriet die Grundversorgung gem. § 77 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz bzw. § 124 Gaswirtschaftsgesetz in den medialen Fokus. Treiber hinter dieser Entwicklung waren vor allem großflächige Vertragskündigungen durch Energielieferanten. Die betroffenen Verbraucher:innen mussten in einer unsicheren Marktlandschaft Verträge mit deutlich höheren Verbrauchspreisen abschließen. Kund:innen von Unternehmen, die noch keine Preiserhöhungen durchgeführt, geschweige denn Kündigungen ausgesprochen hatten, wähten sich in Sicherheit.

Die Grundversorgung ist ihrer Intention nach ein Instrument, das bei drohendem vertragslosen Zustand, zum Beispiel bei Zahlungsschwierigkeiten, dem Energielieferanten einen Kontrahierungszwang auferlegt. Konsument:innen (sowie kleine Gewerbe) können sich jedem Energielieferanten gegenüber auf die Grundversorgung berufen. Für Verbraucher:innen gilt: Der Grundversorgungstarif darf nicht höher sein als jener Tarif, zu dem die größte Kundengruppe beliefert wird (§ 77 Abs 2 EIWOG, § 124 Abs 2 GWG). Eine nähere Bestimmung, wer sich unter welchen Voraussetzungen auf die Grundversorgung berufen kann, wird nicht getroffen. Die Grundversorgung stellte für viele Verbraucher:innen zumindest in der Theorie einen Ausweg dar, um den hohen Energieprei-

sen zu entkommen. Einige Energielieferanten lehnten Anträge auf Grundversorgung ab, im Bereich Strom auch unter Berufung auf die landesgesetzlichen Ausführungsbestimmungen. In anderen Fällen gab es Streitigkeiten über die Höhe des Grundversorgungstarifs. In Schlichtungsverfahren konnte zumindest bezüglich der Preishöhe in vielen Fällen eine Einigung herbeigeführt werden. Mittlerweile hat sich die Nachfrage wieder gelegt. In den ersten Monaten des Jahres 2023 senkten fast alle Unternehmen ihre Preise bzw. wurden wieder Angebote mit attraktiveren Verbrauchspreisen gelegt.

Über die Abrechnung abgewickelte Unterstützungsmaßnahmen (Stromkostenzuschuss)

Es langten zahlreiche Beschwerden und Anträge auf Streitschlichtung über die Abrechnung der Stromkostenbremse gem. Stromkostenzuschussgesetz ein. Eine Vermittlung im Streitfall konnte nur dort angeboten werden, wo ein falsches Standardlastprofil an der Verbrauchsanlage hinterlegt worden war und eine Richtigstellung verwehrt blieb. Für Beschwerden über die Abwicklung der Unterstützungsmaßnahme in Bezug auf die Berechnung des Referenzpreises, die Gesamthöhe des Betrags oder die Aliquotierung der begünstigten Verbrauchsmengen ist die Schlichtungsstelle der E-Control nicht zuständig.

NETZANSCHLUSSANFRAGEN

Auch im Berichtsjahr wandten sich Beschwerdeführer:innen aufgrund von Problemen rund um das Thema Netzanschluss an die Schlichtungsstelle. Dabei nehmen Eingaben zum Anschluss von Erneuerbaren-Erzeugungsanlagen (überwiegend Photovoltaik) zu (2023: 130 Schlichtungsanträge, 2022: 115 Schlichtungsanträge). Streitigkeiten ergeben sich dabei zum Beispiel über den technisch geeigneten Anschlusspunkt im existierenden Verteilernetz und in diesem Kontext über die gewünschten Dimensionen der Engpassleistung der Anlage sowie dem Tragen der Kosten für den Netzzutritt.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens überprüft die Schlichtungsstelle die Ermittlung des technisch geeigneten Anschlusspunktes durch den Netzbetreiber und versucht, in Zusammenarbeit mit den Kund:innen und betroffenen Netzbetreibern, technische Alternativen (z.B. Erhöhung des Eigenverbrauchsanteils, Begrenzung der Einspeiseleistung, Regelung der Einspeiseleistung in Abhängigkeit von der Netzspannung, Neudimensionierung der Einspeiseanlage etc.) und eine für alle Seiten zufriedenstellende und kostenschonende Lösung zu finden.

ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 AStG

§ 9 Z 1 AStG Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden

3.478 Eingaben:

- > 2.240 Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen iSd KSchG
- > (784 Beschwerden von Verbraucher:innen iSd KSchG)
- > (454 Anfragen von Verbraucher:innen iSd KSchG)

§ 9 Z 2 AStG systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen

Vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2023“.

§ 9 Z 3 AStG Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung abgelehnt worden ist

17% der im Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge wurden abgelehnt.

Die häufigsten Gründe für die Ablehnungen: die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen, der vorangegangene Lösungsversuch mit dem Beschwerdegegner konnte durch die bzw. den Beschwerdeführer:in nicht glaubhaft gemacht werden,

§ 9 Z 4 AStG Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden

59% der Schlichtungsverfahren wurden ergebnislos eingestellt. In Fällen der Unzustän-

digkeit, Ablehnung sowie bei Zurückziehung des Antrages wegen Nicht-Verbesserung der Beschwerde nahm die Schlichtungsstelle ihre Vermittlungstätigkeit nicht auf. Das Schlichtungsverfahren wurde schon vorab beendet, ohne Einbindung der Beschwerdegegner. Zieht die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer den Schlichtungsantrag vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit explizit zurück, findet auch hier keine Vermittlung statt. Die Zurückziehung des Antrags kann allerdings jederzeit erfolgen – somit auch bei bereits laufender Vermittlungstätigkeit.

§ 9 Z 5 AStG durchschnittliche Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucher:innen iSd KSchG 69 Tage.

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird demnach nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

§ 9 Z 6 AStG Prozentsatz der Fälle, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben

Dieser Prozentsatz ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

§ 9 Z 7 AStG Zusammenarbeit der AS-Stellen

Im Jahr 2023 kam es vereinzelt und zumeist anlassbezogen zu einem Austausch zwischen der Schlichtungsstelle der E-Control und anderen Schlichtungsstellen. Die gute Zusammenarbeit kann hier hervorgehoben werden.

§ 9 Z 8 AStG Schulungen der Schlichter der Schlichtungsstelle

Die Schlichter:innen nahmen regelmäßig an internen Schulungen teil.

§ 9 Z 9 AStG Einschätzung der Effektivität des Verfahrens

Das Feedback der Konsument:innen ist trotz der teilweise langen Wartezeit auf die Bearbeitung durchwegs positiv. Viele Betroffene kommunizieren, dass sie die Möglichkeit der neutralen Vermittlung sehr schätzen. Trotz allem sind nicht alle Beschwerdeführer:innen mit den Ergebnissen der Vermittlung zufrieden und äußern das auch.

Schlichtungsstelle unterstützt dabei, Lösungen zu finden

In vielen Fällen wird eine gütliche Einigung zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeigeführt. Manche Unternehmen sind auch durchwegs zu Kulanzlösungen bereit, auch wenn kein unmittelbarer rechtlicher Anspruch der Verbraucher:innen besteht.

Missbräuchliches Verhalten von

Unternehmen kann untersucht werden

Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, einzelne Kundenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren gesammelten Informationen auch, Fehlverhalten von Unternehmen am Markt zu orten und ein eventuell marktmissbräuchliches Verhalten in Form von entsprechenden Verfahren abzustellen. § 15 Abs 3 AStG sieht für diese Zwecke eine Ausnahme vom Grundsatz der Vertraulichkeit für die im Schlichtungsverfahren bekannt gewordenen Tatsachen vor.

Teilnahme der

Unternehmen am Verfahren

Gemäß § 26 Abs 3 E-ControlG sind Unternehmen verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Da alle Schlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem E-ControlG sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen. Im Jahr 2023 kam es bedauerlicherweise auch zu großen Verzögerungen bei der Übermittlung von Stellungnahmen in laufenden Verfahren. Kein Unternehmen entzog sich seiner Mitwirkungspflicht aber gänzlich.

SCHLICHTER:IN IM SINNE DES AStG



Als Schlichter:in im Sinne des AStG wurden bestellt:

Eva Lacher, Bakk. techn., MSc.
für den Zeitraum 1.11.2021 bis 31.10.2024.

Eva Lacher, Bakk. techn., MSc. studierte Management natürlicher Ressourcen an der Universität für Bodenkultur und ist seit Oktober 2013 als Konsumentenschutzexpertin in der Endkundenabteilung der E-Control tätig.

Mag. Silvia Tang
für den Zeitraum 20.9.2022 bis 18.9.2025.

Mag. Tang ist Juristin, seit 2014 zunächst als Mitarbeiterin der Rechtsabteilung der E-Control und seit September 2019 juristische Expertin der Schlichtungsstelle und Schlichterin.

Dr. Johannes Mrázek
bis 18.9.2025 als Schlichter für Netzan-schluss- und Netzerweiterungsfragen im Bereich Strom und Gas.

Dr. Mrázek ist seit 2001 bei der E-Control beschäftigt und war davor als Rechtsanwalt tätig. Er führt seit mehr als zehn Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzan-schluss und Netzerweiterung.

Die Schlichter:innen vertreten sich wechselseitig im Fall der Abwesenheit oder Befangenheit, oder sollte eine der Schlichterpositionen unbesetzt sein.

Die Umsetzung der Unabhängigkeit der Schlichter:innen erfolgte durch entsprechende Regelung in der Geschäftsordnung des Vorstandes der E-Control. Die Schlichter:innen sind in Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des AStG an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DIE REGULIERUNG DER ELEKTRIZITÄTS- UND ERDGASWIRTSCHAFT (E-CONTROL)²

Seit dem 1.5.2020 sind geänderte Verfahrensrichtlinien in Kraft. Der FAQ-ähnliche Aufbau soll einen einfachen und verständlichen Zugang zum Ablauf von Schlichtungsverfahren gewährleisten.

Die Schlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren nach demselben Ablauf durch, unab-

hängig davon, ob der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin ein Verbraucher iSd KSchG oder ein Unternehmer iSd KSchG ist. Es werden daher einheitliche Verfahrensrichtlinien verwendet, die sich lediglich durch das Zeichen der AS-Stellen (Stelle zur alternativen Streitbeilegung) unterscheiden, das nur bei AStG-Verfahren Verwendung findet (§ 5 AStG).

1. SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

Die personenbezogenen Bezeichnungen beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNG: WAS BEDEUTEN FOLGENDE BEGRIFFE?

Alternative Streitbeilegung	Das Verfahren, das von der Schlichtungsstelle durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Verfahrensparteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.
Anlagenadresse	Adresse (bzw. örtliche Lage) des Netzanschlusses (die physische Verbindung der Anlage des Kunden oder Erzeugers mit dem Netzsystem; im Detail: § 7 Abs 1 Z 48 EIWOG 2010)
AS-Stelle	Alternative-Streitbeilegung-Stelle im Sinne des AStG (wie z.B. die Schlichtungsstelle der E-Control)
AStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils geltenden Fassung)
Beschwerdeführer	Die (natürliche oder juristische) Person, die die Beschwerde bei der Schlichtungsstelle einbringt.
Beschwerdegegner	Die (natürliche oder juristische) Person, gegen die sich die Beschwerde richtet; die Beschwerde kann sich auch gegen mehrere Beschwerdegegner richten.

³ 26 Abs 5 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) BGBl. I Nr. 110/2010 idF BGBl. I Nr. 108/2017 und § 6 Abs 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl. I Nr. 105/2015 idF BGBl. I Nr. 32/2018

DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung (vollständiger Titel: Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG)
E-ControlG	Energie-Control-Gesetz (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen	insbesondere Strom- und Gasnetzbetreiber sowie Strom- und Gaslieferanten (im Detail: § 7 Abs 1 Z 11 EIWOG 2010 und § 7 Abs 1 Z 16 GWG 2011)
EIWOG 2010	Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Energie	Elektrizität (Strom) und Erdgas
Kunde	Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens (sowohl Verbraucher im Sinne des KSchG als auch Unternehmen im Sinne des KSchG)
KSchG	Konsumentenschutzgesetz (BGBl. Nr. 140/1979 in der jeweils geltenden Fassung)
Schlichter	die mit der Streitbeilegung betraute (natürliche) Person
Schlichtungsstelle	Schlichtungsstelle der E-Control
Verbraucher	Verbraucher im Sinne des KSchG
Verfahrensparteien	Beschwerdeführer und Beschwerdegegner

Allgemeines zur Schlichtungsstelle

3. GEGENSTAND DER VERFAHRENS- RICHTLINIEN: WAS REGELN DIESE RICHTLINIEN?

Diese Richtlinien regeln das Verfahren für die (alternative) Beilegung von Streitigkeiten, das von der Schlichtungsstelle durchgeführt wird. Diese Verfahrensrichtlinien gelten gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und Unternehmen im Sinne des KSchG gleichermaßen, sofern keine Ausnahmen bestimmt sind.

4. SCHLICHTUNGSSTELLE: WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL UND WAS TUT SIE?

- (1) Die Schlichtungsstelle agiert als unabhängige und unparteiische **Vermittlerin** und ist bemüht, eine **Einigung** zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeizuführen.
- (2) Das Schlichtungsverfahren ist **kostenlos** und bietet die Möglichkeit, Streit- und Beschwerdefälle außergerichtlich, rasch und unkompliziert beizulegen.

- (3) Im Zuge des Verfahrens kann von der Schlichtungsstelle **ein Lösungsvorschlag** erarbeitet werden. Die betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen sind zur Mitwirkung am Verfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle kann dem/den Beschwerdegegner(n) kein Verhalten vorschreiben.
- (4) Bei der Schlichtungsstelle handelt es sich – hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und Verbrauchern im Sinne des KSchG – um eine **notifizierte AS-Stelle** (Alternative-Streitbeilegung-Stelle) im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG).

5. ZUSTÄNDIGKEIT: FÜR WELCHE BESCHWERDEN BZW. STREITIGKEITEN IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE ZUSTÄNDIG?

- (1) Die Schlichtungsstelle ist für folgende Beschwerden zuständig:
- a) **Streitigkeiten** zwischen einem (in Österreich niedergelassenen) **Elektrizitäts-** bzw. **Erdgasunternehmen und ihren Kunden**;

die Beschwerde kann sowohl vom Kunden als auch vom Unternehmen bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

Hinweis: Die Schlichtungsstelle ist für Streitigkeiten, die aus einem Fernwärmevertrag entstanden sind, nicht zuständig.

- b) Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen untereinander
- c) Interessenvertretungen können ebenfalls Streit- und Beschwerdefälle vorlegen
- (2) Ist die Schlichtungsstelle für die Behandlung Ihrer Beschwerde nicht zuständig, werden Sie über die **Unzuständigkeit** schriftlich informiert. Zeitgleich werden Sie an die zuständige Stelle verwiesen, soweit diese der Schlichtungsstelle bekannt ist. Das Verfahren wird damit beendet.
- (3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte und der Regulierungskommission der E-Control bleiben hiervon unberührt.

Beschwerde

6. BESCHWERDE-EINBRINGUNG: WIE KANN ICH MEINE BESCHWERDE EINBRINGEN?

- (1) Ihre Beschwerde können Sie **elektronisch** oder **im Postweg** einbringen:
- > Per Webformular

- > Per E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at
- > Per Post: E-Control, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien
- > Per Fax: +43 1 24724 900

- (2) Telefonisch (+43 1 24724 444) können

wir Ihnen Auskünfte erteilen und Sie zu Beschwerden beraten. Damit ein Schlichtungsverfahren durchgeführt werden kann, müssen Sie Ihre **Beschwerde immer auf schriftlichem Weg** einbringen (per Webformular, E-Mail, Post oder Fax).

- (3) Ihre Beschwerde muss in deutscher Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird ebenfalls in deutscher Sprache geführt.

7. BESCHWERDE-INHALT: WAS MUSS ICH IN MEINE BESCHWERDE HINEINSCHREIBEN?

- (1) Mit **Einlangen Ihrer Beschwerde** bei der Schlichtungsstelle wird das **Schlichtungsverfahren eingeleitet**.

> Voraussetzung ist, dass aus Ihrer Beschwerde klar hervorgeht, dass Sie die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen wollen (=„Antrag auf Streitschlichtung“).

- (2) Ihre **Beschwerde** muss **vollständig** sein, damit die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit aufnehmen kann. Wir benötigen:

- a) Ihren Namen (**Beschwerdeführer**)
- b) Ihre Kontaktdaten (auch Telefonnummer für Rückfragen)
- c) Falls ein Dritter Sie vertreten soll: Vorlage der schriftlichen Vertretungsvollmacht, ausgenommen Berufung auf erteilte Vollmacht bei Rechtsanwälten
- d) Name des Unternehmens bzw. der Person, gegen das bzw. die sich Ihre Beschwerde richtet (**Beschwerdegegner**); es sind auch Verfahren gegen zwei oder

mehrere Unternehmen möglich, z.B. Netzbetreiber und Energielieferant

- e) eine vollständige schriftliche **Darstellung des Sachverhaltes** bzw. des Beschwerdefalles
- f) alle nötigen **Unterlagen** (z.B. Anlagenadresse, Rechnungen in vollständiger Form, Mahnungen, Verträge, vorangegangener Schriftverkehr, allfällige technische Unterlagen etc.) zur Beurteilung des Sachverhaltes
- g) ein **konkretes Begehren** bzw. eine von Ihnen gewünschte Lösung
- h) die Bescheinigung, dass Sie bereits erfolglos versucht haben, mit dem Beschwerdegegner eine **Einigung** zu erzielen (Übermittlung des Schriftverkehrs)

8. VERBESSERUNGS-AUFTRAG: WAS TUN, WENN BEI MEINER BESCHWERDE ETWAS FEHLT?

- (1) Die Schlichtungsstelle übermittelt Ihnen schriftlich einen **Verbesserungsauftrag**, wenn **Informationen bzw. Unterlagen** in Ihrer Beschwerde **fehlen** [siehe oben Punkt 7. (2)].

Für die Nachreichung wird Ihnen eine angemessene Frist gesetzt. Innerhalb dieser Frist können Sie auch einen **fehlenden Einigungsversuch** nachholen. Die Schlichtungsstelle ist auch berechtigt, Informationen bzw. Unterlagen telefonisch nachzufordern.

- (2) Beendigung des Verfahrens bei Nicht-Verbesserung der Beschwerde:

Wenn die Informationen bzw. Unterlagen nicht innerhalb der genannten Frist bei der Schlichtungsstelle einlangen, dann gilt Ihre Beschwerde bzw. Ihr **Antrag als zurückgezogen**.

Die Schlichtungsstelle wird Sie schriftlich darüber informieren, dass das Verfahren beendet worden ist. Können Sie innerhalb der Frist den **fehlenden Einigungsversuch** nicht darlegen, wird die weitere Behandlung Ihrer Beschwerde aus diesem Grund abgelehnt [siehe unten Punkt 9. (1) c)].

9. BESCHWERDE-ABLEHNUNG: KANN MEINE BESCHWERDE ABGELEHNT WERDEN?

(1) Die Schlichtungsstelle kann die weitere Behandlung Ihrer **Beschwerde ablehnen, wenn:**

- a) Sie Ihre Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem Ihre Beschwerde beim Beschwerdegegner vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht haben
- b) der Ihrer Beschwerde zugrunde liegende Sachverhalt
 - > bereits gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig ist
 - > über den Ihrer Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt bereits

rechtskräftig entschieden worden ist

> Ihre Beschwerde bereits von dieser oder einer anderen AS-Stelle behandelt worden ist oder behandelt wird

c) Sie nicht glaubhaft machen können, dass bereits ein **Einigungsversuch** mit dem Beschwerdegegner stattgefunden hat, oder dieser (siehe oben Punkt 8.) nicht nachgeholt worden ist

d) die Beschwerde **mutwillig oder schikänös** ist

e) der **Streitwert** (inklusive Umsatzsteuer) unter 10 Euro beträgt

f) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde

(2) Im Fall der Ablehnung werden Sie von der Schlichtungsstelle innerhalb von drei Wochen (gerechnet ab dem Tag, an dem Ihre vollständige Beschwerde eingelangt ist) schriftlich informiert, dass Ihre Beschwerde nicht weiter behandelt wird. In dieser Mitteilung werden Sie auch über den Grund der Ablehnung informiert. Damit ist das Verfahren beendet.

(3) Sollte sich ein Ablehnungsgrund erst während des laufenden Verfahrens herausstellen, kann die weitere Behandlung ebenfalls nach einem der obgenannten Gründe abgelehnt werden.

Schlichtungsverfahren

10. VERFAHRENS-EINLEITUNG / VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT: WANN WIRD DAS VERFAHREN EINGELEITET? WANN WIRD DIE VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT AUFGENOMMEN?

- (1) Mit **Einlangen der Beschwerde** des Beschwerdeführers bei der Schlichtungsstelle wird das **Schlichtungsverfahren eingeleitet**.
 - > Voraussetzung ist, dass aus der Beschwerde klar hervorgeht, dass die **Vermittlungstätigkeit** der Schlichtungsstelle gewünscht ist (=„Antrag auf Streitschlichtung“).
- (2) Die Schlichtungsstelle nimmt die Vermittlungstätigkeit auf und bindet den/die Beschwerdegegner in das Verfahren ein, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
 - a) Zuständigkeit der Schlichtungsstelle
 - b) vollständige Beschwerde inklusive Antrag auf Streitschlichtung
 - c) kein Ablehnungsgrund
 - d) die Beschwerde wird nicht vorab zurückgezogen
 - e) das Verfahren wird nicht vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit abgebrochen
- (3) Sowohl der Beschwerdeführer als auch der/die Beschwerdegegner erhalten zu Beginn der Vermittlungstätigkeit ein **Einleitungsschreiben**:
 - a) Das an den **Beschwerdeführer** gerichtete Einleitungsschreiben informiert über Folgendes:
 - > dass die Möglichkeit besteht, sich durch Rechtsanwälte oder Dritte vertreten oder unterstützen zu lassen
 - > dass die Teilnahme am Verfahren freiwillig ist und jederzeit die Möglichkeit besteht, das Verfahren abzubrechen
 - > Bekanntgabe, dass der/die Beschwerdegegner in das Verfahren miteingebunden worden ist/sind
 - > Information, dass die Beschwerde vollständig ist
 - b) Der/die **Beschwerdegegner** wird/werden mit dem Einleitungsschreiben aufgefordert, binnen angemessener Frist zur Beschwerde Stellung zu nehmen und eine Lösung vorzuschlagen. Sollte der Beschwerdegegner ein Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens sein, so wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Teilnahme am Verfahren freiwillig ist.
- (4) Die Schlichtungsstelle kann in jeder Phase des Verfahrens jeder Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür wird eine angemessene Frist gesetzt.
- (5) Jede Verfahrenspartei hat das Recht, zu Vorbringen der anderen Verfahrens-

partei(en) sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen binnen angemessener Frist Stellung zu nehmen.

11. VERFAHRENSABLAUF / EINIGUNGSVERSUCH: WIE GEHT DAS VERFAHREN WEITER? WIE WIRD VERSUCHT, EINE EINVERNEHMLICHE EINIGUNG HERBEIZUFÜHREN?

- (1) **Stellungnahme des Beschwerdegegners:**
 - a) Der Beschwerdegegner nimmt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers an bzw. möchte seinem Begehren entsprechen. Der Beschwerdeführer erhält die Stellungnahme des Beschwerdegegners zusammen mit einem Einstellungsschreiben übermittelt. Das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.
 - b) Der Beschwerdegegner lehnt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers ab bzw. möchte dem Begehren so nicht entsprechen oder übermittelt einen anderen Lösungsvorschlag. Die Stellungnahme des Beschwerdegegners wird an den Beschwerdeführer übermittelt. Der Beschwerdeführer kann dazu binnen angemessener Frist Stellung nehmen.
- (2) Sollte auf diesem Weg **keine Einigung zustande kommen**, wird die Schlichtungsstelle alle Vorbringen und vorgelegten Unterlagen prüfen und gegebenenfalls einen **Lösungsvorschlag** ausarbeiten (siehe unten Punkt 12.).
- (3) Die Schlichtungsstelle wendet das AVG

1991 (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991) nicht an. Der Schlichter ist in seiner **Beweiswürdigung frei**. Ein Beweisverfahren, wie es ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde vornimmt, findet im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht statt.

- (4) **Technisches Gutachten:** Wenn die Schlichtungsstelle es als zweckmäßig erachtet, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt. Der Sachverständige beurteilt die Plausibilität und Schlüssigkeit der Unterlagen in technischer Hinsicht und teilt der Schlichtungsstelle seine technische Beurteilung mit. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

12. LÖSUNGSVORSCHLAG: IN WELCHEN FÄLLEN ERGEHT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG? WELCHE RECHTLICHEN WIRKUNGEN HAT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG?

- (1) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird kein Lösungsvorschlag durch die Schlichtungsstelle ausgearbeitet. Das Verfahren wird unter Angabe der Gründe beendet.
- (2) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers zumindest teilweise berechtigt, kann die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lö-**

sungsvorschlag erstellen und übermittelt diesen an die Verfahrensparteien. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze und Marktregeln (§ 7 Abs 1 Z 46 EIWOG 2010, § 7 Abs 1 Z 37 GWG 2011) zu bewegen.

- (3) Wenn die Schlichtungsstelle dies für zweckmäßig erachtet, übermittelt die Schlichtungsstelle den schriftlichen Lösungsvorschlag zusammen mit der Stellungnahme des Beschwerdegegners an den Beschwerdeführer [siehe oben Punkt 11. (1)b)].
- (4) Die Verfahrensparteien werden in dem Schreiben informiert, dass:
 - a) die Verfahrensparteien die **Wahl** haben, **den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen**
 - b) der Lösungsvorschlag anders sein kann

als das Ergebnis eines zukünftigen Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens

- c) die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung Ihrer Rechte vor einer Verwaltungsbehörde oder vor Gericht zu suchen
- (5) Wird der Lösungsvorschlag von allen Verfahrensparteien **angenommen**, kommt dadurch ein **außergerichtlicher Vergleich** zustande und das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.
- (6) Wird der Lösungsvorschlag von einer oder allen Verfahrensparteien **abgelehnt**, wird das Verfahren erfolglos beendet, da die Schlichtungsstelle keine rechtlich verbindlichen Entscheidungen treffen und den Verfahrensparteien kein Verhalten vorschreiben kann.

Beendigung des Schlichtungsverfahrens

13. VERFAHRENS-BEENDIGUNG: WIE UND WANN WIRD DAS VERFAHREN BEENDET?

- (1) **Das Verfahren wird beendet, wenn**
 - a) die Beschwerde bzw. der Schlichtungsantrag zurückgezogen wird
 - b) der Beschwerdeführer erklärt, dass das Verfahren nicht fortgesetzt werden soll
 - c) ein Ablehnungsgrund vorliegt,
 - d) die Schlichtungsstelle für die Behandlung der Beschwerde nicht zuständig ist
 - e) eine Einigung erzielt werden konnte
- (2) Übermittelt der Beschwerdeführer die fehlenden Informationen bzw. Unterlagen trotz Verbesserungsauftrages nicht innerhalb der gesetzten Frist, so gilt dies als Zurückziehung der Beschwerde (siehe oben Punkt 8.).
- (3) Sollte zwischen den Verfahrensparteien während des Verfahrens eine **Einigung** zustande kommen, sind die Verfahrens-

oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist

parteien verpflichtet, unverzüglich die Schlichtungsstelle darüber schriftlich zu informieren. Die Schlichtungsstelle beendet das Verfahren.

- (4) Das **Ergebnis des Verfahrens** wird den Verfahrensparteien schriftlich (oder auf einem dauerhaften Datenträger) unter Darlegung der Gründe in einem Einstellungsschreiben mitgeteilt. **Mit dem Erhalt dieses Schreibens ist das Verfahren beendet.**
- (5) Bei Entgeltstreitigkeiten enthält das Einstellungsschreiben weiters den Hinweis, dass die aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintreten kann.

14. WEITERE RECHTLICHE MÖGLICHKEITEN: WAS KANN ICH TUN, WENN DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEEENDET WORDEN IST, ABER ICH MIT DEM ERGEBNIS UNZUFRIEDEN BIN?

- (1) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen obliegen dem Schlichter. Eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist nicht möglich.
- (2) Es bestehen **folgende Möglichkeiten**, wenn Sie mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens nicht zufrieden sind:
 - a) Handelt es sich um eine Streitigkeit zwischen einem **Kunden** und seinem **Netzbetreiber**, so kann der Kunde (nicht der Netzbetreiber) einen Antrag an die **Regulierungskommission der E-Control (REK)** gemäß § 22 Abs 1 und 2 EIWOG

2010 bzw. § 132 Abs 1 und Abs 2 GWG 2011 in Verbindung mit § 12 Abs 1 Z 1 und Z 2 E-ControlG stellen.

Die REK entscheidet mit Bescheid. Ein Bescheid der REK ist Voraussetzung, um sich mit dem infrage stehenden Sachverhalt an die ordentlichen Gerichte zu wenden. Dieser Antrag ist formlos an E-Control, Regulierungskommission, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, zu richten, und hat Vorbringen, Beweismittel (Urkunden) und ein ausformuliertes Antragsbegehren, ähnlich einem Klagebegehren in einer gerichtlichen Klage, zu enthalten. Der Antrag muss derart gefasst sein, dass er den Streitgegenstand abgrenzt und einem Bescheidspruch zugrunde gelegt werden kann. Er kann auch per E-Mail (office@e-control.at) eingebracht werden.

Im Antrag soll der Sachverhalt genau beschrieben und die Beilagen (Verträge, Korrespondenz, Rechnungen usw.) beigelegt sein.

Da das **Verfahren bei der REK die Vorstufe für ein nachfolgendes gerichtliches Verfahren** ist, muss der Antrag ein Antragsbegehren enthalten. Das Antragsbegehren muss einen Antrag auf eine konkrete Leistung enthalten (z.B. das Durchführen bestimmter Arbeiten oder die Zahlung eines bestimmten Geldbetrages). Der Antrag muss so präzise sein, dass bei einem Leistungsbegehren ein stattgebender Bescheid einen Exekutions-

titel im gerichtlichen Exekutionsverfahren bilden kann.

Im REK-Verfahren trägt jede Partei ihre eigenen Kosten. Eine Partei, die im REK-Verfahren unterliegt, kann eine Klage bei Gericht einbringen. Im gerichtlichen Verfahren gilt die Kostenersatzpflicht gemäß § 41 Zivilprozessordnung (ZPO), wobei Verfahrenskosten aus dem REK-Verfahren als vorprozessuale Kosten geltend gemacht werden können. Die Partei, die im Zivilprozess unterliegt, hat der siegreichen Partei

die Verfahrenskosten zu ersetzen.

Der Netzbetreiber kann sich direkt an das Gericht wenden, es besteht keine vorgelagerte Zuständigkeit der REK.

b) Handelt es sich um eine Streitigkeit mit einem **Energieförderanten**, so kann direkt die Hilfe der **ordentlichen Gerichte** in Anspruch genommen werden, wenn eine (schlussendlich gerichtliche) Klärung der Angelegenheit gewünscht ist.

Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

15. VERFAHRENSKOSTEN: KOSTET EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN ETWAS?

- (1) Das Schlichtungsverfahren selbst ist **kostenlos**.
- (2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Kosten für eine Rechtsberatung sowie Rechtsvertretung.

16. VERFAHRENSDAUER: WIE LANGE DAUERT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

- (1) Grundsätzlich bemüht sich die Schlichtungsstelle, innerhalb einer Frist von **sechs Wochen** eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit

Einlangen der vollständigen Beschwerde bei der Schlichtungsstelle.

- (2) Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG eingeleitet worden ist, gilt Folgendes:
 - a) Das **Ergebnis des Verfahrens** wird binnen **90 Tagen** schriftlich (oder auf einem dauerhaften Datenträger) unter Darlegung der Gründe mitgeteilt. Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde [siehe oben Punkt 7.(2)] zu laufen.
 - b) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist verlängert werden. Darüber werden Sie und der Beschwerdegegner in geeigneter Form informiert.

17. TEILNAHME AM VERFAHREN: GIBT ES EINE PFLICHT, AM VERFAHREN MITZUWIRKEN BZW. DAS VERFAHREN FORTZUSETZEN?

- (1) Die Einleitung eines Verfahrens sowie die Teilnahme am Verfahren ist für den Kunden grundsätzlich **freiwillig**.
- (2) Der Beschwerdeführer kann jederzeit seine Beschwerde bzw. seinen **Schlichtungsantrag zurückziehen** oder in jedem Stadium des Verfahrens schriftlich erklären, dass er das Verfahren nicht weiter fortsetzen will.
- (3) **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen**, gegen die sich eine Beschwerde richtet, sind hingegen **zur Mitwirkung verpflichtet** und haben alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und gegebenenfalls einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten (§ 26 Abs 1 E-ControlG).
- (4) Die **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen** sind verpflichtet, auf Anfrage eine **Ansprechperson** namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.
- (5) Sollte sich eine Beschwerde gegen einen Kunden eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens richten, kann der Kunde (als Beschwerdegegner) entscheiden, ob er freiwillig am Verfahren teilnehmen möchte oder nicht. Eine Teilnahme ist hier nicht

verpflichtend. Darauf wird der Kunde im Einleitungsschreiben hingewiesen.

18. VERTRETUNG: IST EINE VERTRETUNG IM SCHLICHTUNGSVERFAHREN MÖGLICH?

- (1) Jede Verfahrenspartei kann sich jederzeit im Laufe des Verfahrens durch einen Rechtsanwalt oder einen Dritten vertreten lassen. Die **Kosten** dafür müssen selbst getragen werden.
- (2) Die Schlichtungsstelle wird den Vertreter auffordern, eine **schriftliche Vollmacht** vorzulegen. Legt der Vertreter innerhalb der gesetzten Frist keine Vollmacht vor, dann wird kein Verfahren eingeleitet.
- (3) Rechtsanwälte sind von der Pflicht zur Vorlage einer Vollmacht ausgenommen (Berufung auf erteilte Vollmacht).

19. RECHNUNGEN: WAS BEDEUTET „AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT“?

- (1) Wenn Ihre Beschwerde **Rechnungen bzw. offene Forderungen** betrifft, dann werden Sie im **Einleitungsschreiben** darauf hingewiesen, dass die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Beendigung des Verfahrens aufgeschoben wird. Unabhängig davon kann Ihnen aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden.
- (2) **„Aufschub der Fälligkeit“**: Die Verpflichtung zur Bezahlung des strittigen Rechnungsbetrags wird ab Eingang der **vollständigen Be-**

schwerde bis zum **Ende des Schlichtungsverfahrens** aufgeschoben. Sie müssen den strittigen Betrag daher vorerst nicht bezahlen. Kommt es zur Einstellung des Verfahrens, werden Sie im Einstellungsschreiben darauf hingewiesen, dass das Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen die Forderung fällig stellen und Sie zur Bezahlung der Rechnung auffordern kann.

20. VERJÄHRUNGSHEMMUNG: WIE WIRKT SICH DAS VERFAHREN AUF DIE VERJÄHRUNG AUS?

Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG eingeleitet worden ist, gilt, dass das Einbringen der Beschwerde und die gehörige Fortsetzung des eingeleiteten Verfahrens **den Anfang und Fortlauf der Verjährung** sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche **hemmen**.

21. MÜNDLICHE VERHANDLUNG: WIRD DAS VERFAHREN NUR SCHRIFTLICH GEFÜHRT ODER KANN ES AUCH EINE MÜNDLICHE VERHANDLUNG GEBEN?

- (1) Grundsätzlich findet eine mündliche Verhandlung nicht statt. Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten aber eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.
- (2) Ein Recht auf eine mündliche Verhandlung besteht nicht.

- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien die Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung.

22. KOMMUNIKATION: WIE STEHE ICH MIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IN KONTAKT?

- (1) Grundsätzlich wird das Schlichtungsverfahren **elektronisch per E-Mail** geführt. Die Beschwerde kann per Webformular eingebracht werden.
- (2) **Stellungnahmen** sind immer **schriftlich** (per E-Mail, Brief, Fax) abzugeben.
- (3) Wünschen Sie die Kommunikation per Post oder per Fax bzw. übermitteln Sie Ihre Beschwerde per Post oder Fax und geben keine E-Mail-Adresse bekannt, wird die Schlichtungsstelle mit Ihnen postalisch oder per Fax kommunizieren.
- (4) Die Kommunikation mit den betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen erfolgt grundsätzlich elektronisch per E-Mail.
- (5) Schriftlichkeit bedeutet: E-Mail, Brief, Fax, Webformular (bei der Einbringung der Beschwerde/Antragsstellung)

23. DATENSCHUTZ: WIE WERDEN MEINE DATEN VERARBEITET?

- (1) Nach Einlangen Ihrer Beschwerde werden – zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens – Ihre **Kontaktdaten** und sonstigen Informationen **gespeichert**. Diese Daten werden inklusive Ihrer **Originalbeschwerde** im Rahmen der Vermitt-

- lungstätigkeit an den/die Beschwerdegegner übermittelt.
- (2) Ihre **personenbezogenen Daten** werden in einem Zeitraum von drei Monaten **nach** Ablauf von **drei Jahren** ab der Einstellung des Verfahrens **gelöscht**.
 - (3) Sie sind berechtigt, gegenüber der E-Control **Auskunft** über Ihre verarbeiteten personenbezogenen Daten zu erlangen. Ebenso sind Sie berechtigt, die **Berichtigung** der Sie betreffenden personenbezogenen Daten und die Löschung von unrechtmäßig verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Anträge und Fragen zum Datenschutz können an datenschutz@e-control.at geschickt werden. Darüber hinaus haben Sie, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder das DSG verstößt die Möglichkeit, sich bei der Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) zu beschweren.
 - (4) Das Schlichtungsverfahren ist **nicht öffentlich**.
 - (5) Sofern die Verfahrensparteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zur **Verschwiegenheit** über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder übergebenen Unterlagen werden vertraulich behandelt. Das gilt allerdings nicht für jene Informationen, die zur Erfüllung der gesetzlich übertragenen Aufgaben benötigt werden.
 - (6) Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Verfahrensparteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken.
 - (7) In Fällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG betreffen, ist die Bundesarbeitskammer einzubinden. Die Bundesarbeitskammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren. Ihre personenbezogenen Daten werden nicht weitergegeben.

Sonstiges

24. SCHLICHTER ISD ASTG – UNABHÄNGIGKEIT, BEFANGENHEIT

- (1) Der Schlichter ist eine mit der Streitbeilegung bzw. der Verfahrensführung betraute natürliche Person.
- (2) Die nach der Geschäftsordnung der E-Control als **Schlichter** bestellten Personen sind in Ausübung ihres Amtes **unabhängig und unparteiisch** und bei ihrer inhaltlichen Tätigkeit gemäß § 3 Z 2 AStG

an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

- (3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der Schlichtungsstelle offenzulegen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der Schlichtungsstelle, so hat die Offen-

legung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

- (4) Bei **Abwesenheit** eines Schlichters wird dieser durch einen anderen Schlichter vertreten. Bei **Befangenheit** eines Schlichters geht die Zuständigkeit an einen anderen Schlichter über.

25. INKRAFTTRETEN

Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1. Mai 2020.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Anzahl der Anträge auf Schlichtung in den Jahren 2020–2023	5
Abbildung 2	Schlichtungsanträge im Detail 2023	6
Abbildung 3	Schlichtungsanträge nach Eingangsart	6
Abbildung 4	Ablehnungsgründe im Detail 2023	8
Abbildung 5	Anzahl der Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control insgesamt	11
Abbildung 6	Eingabegründe von Verbraucher:innen 2023	13
Abbildung 7	Eingabegründe von Unternehmen 2023	14

Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin:

E-Control
Rudolfplatz 13a, A-1010 Wien
Tel.: +43 1 24 7 24-0
Fax: +43 1 24 7 24-900
E-Mail: office@e-control.at
www.e-control.at
Twitter: www.twitter.com/energiecontrol
Facebook: www.facebook.com/energie.control
LinkedIn: www.linkedin.com/company/e-control

Für den Inhalt verantwortlich:

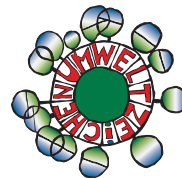
Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M. (Brügge)
Prof. DI Dr. Alfons Haber, MBA
Vorstand E-Control

Text: E-Control

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Druck: DER SCHALK, 2486 Pottendorf

© E-Control 2024



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“
des Österreichischen Umweltzeichens,
Michael Schalk Ges.m.b.H., UZ-Nr. 1260

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, im gesetzlich zulässigen Umfang vorbehalten. Zulässig ist insbesondere die Nutzung von einzelnen Teilen zur gerechtfertigten Zitierung mit Quellenangabe.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Dezember 2023

