

Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control)¹

Inhaltsverzeichnis

Allgemeines	2
Zuständigkeit	2
Beschwerdegegenstand	2
Beschwerdeführer	2
Schlichtungsverfahren	3
Schlichtungsantrag	3
Verjährungshemmung und Fälligkeitsaufschub	3
Ablehnungsgründe einer Beschwerde	3
Einleitung eines Verfahrens	4
Mitwirkung am Verfahren	4
Stellungnahme	5
Technisches Gutachten	5
Mündliche Verhandlung	5
Lösungsvorschlag	6
Verkürztes Verfahren	7
Abschluss des Verfahrens	7
Kosten	7
Vertretung im Streitschlichtungsverfahren	8
Verfahrensdauer	8
Unabhängigkeits- und Befangenheitsbestimmungen des Schlichters	8
Datenschutz	9
Jährlicher Bericht	9
Sprachliche Gleichbehandlung	9
Inkrafttreten	9

¹ § 26 Abs. 5 Energie-Control-Gesetz (E-ControlIG) BGBl I Nr. 110/2010 und § 6 Abs 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) BGBl I Nr. 105/2015

Allgemeines

Zuständigkeit

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der E-Control als Schlichtungsstelle gemäß § 26 E-ControlG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netz- und Energiekunden und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger – in der Folge Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind. Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

(2) Die Zuständigkeit der E-Control als notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 AStG bezieht sich auf die in Abs 1 genannten Streit- und Beschwerdefälle zwischen Verbrauchern im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 und Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle können Streit- und Beschwerdefälle sein, welche sich auf die Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens oder auf damit in Zusammenhang stehende Tätigkeiten (z.B.: Verrechnung, Qualität der Dienstleistung, etc.) beziehen.

(2) Der Beschwerdeführer muss in der Beschwerde glaubhaft machen, dass er vor Einbringung der Beschwerde bereits einen Einigungsversuch mit dem Beschwerdegegner unternommen hat. Ist dies nicht der Fall, kann der Lösungsversuch innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einbringen der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle nachgeholt werden. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer umgehend nach Einbringung der Beschwerde informiert.

Beschwerdeführer

§ 3. (1) Beschwerden können von Netz- und Energiekunden, Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen und Interessensvertretungen eingebracht werden.

(2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeiterkammer miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

Schlichtungsverfahren

Schlichtungsantrag

§ 4. (1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich per Post an Energie-Control Austria zu Hdn. Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien, per Fax an +43 1 24724 900 oder per E-Mail an (schlichtungsstelle@e-control.at) bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

(2) Der Streitschlichtungsantrag hat eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhaltes und alle nötigen Unterlagen (Rechnungen, Mahnungen etc.) zur Beurteilung der Beschwerde zu enthalten.

(3) Der Streitschlichtungsantrag kann in deutscher oder englischer Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird in deutscher Sprache geführt.

Verjährungshemmung und Fälligkeitsschub

§ 5. (1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor der Schlichtungsstelle der E-Control durch einen Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/179 hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

(2) Wird die Schlichtungsstelle der E-Control in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde samt der strittigen Rechnungen in vollständiger Form bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon, kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden.

Ablehnungsgründe einer Beschwerde

§ 6. (1) Eine Beschwerde, welche der Beschwerdeführer vor länger als einem Jahr beim Elektrizitäts- oder Gasunternehmen vorgebracht hat, ist unzulässig. Über Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens vor der E-Control waren, kann eine Schlichtung ebenfalls nicht mehr beantragt werden.

(2) Die Beschwerde wird abgelehnt, wenn der Beschwerdeführer in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmen versucht hat oder diesen Versuch nicht binnen der in § 2 Abs. 2 der vorliegenden Verfahrensrichtlinien festgesetzten Frist nachweislich nachholt. Langt der Nachweis über den Einigungsversuch nicht zeitgerecht bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.

(3) Die Bearbeitung von mutwilligen, unverständlichen oder schikanösen Beschwerden kann von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden.

(4) Beträgt der Streitwert inklusive Umsatzsteuer weniger als 10 Euro, so kann die Beschwerde dann abgelehnt werden, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung hat.

(5) Bei Ablehnung der Beschwerde gemäß Abs. 1, 3 und 4 wird der Beschwerdeführer darüber innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Einbringung der Beschwerde samt vollständiger Unterlagen unter Angabe einer Begründung in geeigneter Form (Post, Fax, E-Mail, Telefon) informiert. Im Falle des Abs. 2 erfolgt die Benachrichtigung unmittelbar nach Eingang der Beschwerde.

Einleitung eines Verfahrens

§ 7. Liegt kein Ablehnungsgrund für ein Streitschlichtungsverfahren vor, werden die Verfahrensparteien über die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in schriftlicher Form oder per E-Mail informiert. Bei Entgeltstreitigkeiten enthält das Einleitungsschreiben den Hinweis, dass während des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle gemäß § 26 Abs. 3 E-ControlG die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist und dass unabhängig davon ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden kann.

Mitwirkung am Verfahren

§ 8. (1) Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.

(3) In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle den Verfahrensparteien die Übermittlung bestimmter

Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.

(4) Stellungnahmen, die im Rahmen des Verfahrens abgegeben werden, sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht Anderes gefordert ist, schriftlich (Post, Fax) oder per E-Mail abzugeben.

(5) Der Beschwerdeführer kann seinen Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer vor Durchführung des Verfahrens informiert.

Stellungnahme

§ 9. (1) Ersucht die Schlichtungsstelle die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Streitschlichtungsstelle einzulangen.

(2) Die Verfahrensparteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der Schlichtungsstelle festgesetzter Frist zu Vorbringen der Gegenparteien und zu etwaigen Gutachten von Sachverständigen Stellung zu nehmen.

Technisches Gutachten

§ 10. Wenn dies von der Schlichtungsstelle als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

Mündliche Verhandlung

§ 11. (1) Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach § 8 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien genannte Person einzuladen.

(2) Die Schlichtungsstelle sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

Lösungsvorschlag

§ 12. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen und Stellungnahmen sowie allfälliger Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung kann die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag erarbeiten.

(2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt den etwaigen vorliegenden technischen Gutachten. Gleichzeitig werden die Parteien darüber informiert,

- dass sie die Wahl haben, den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen und welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlages hat,
- dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens,
- dass die Beteiligung am Verfahren die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht nicht ausschließt und,
- falls ein Sachverhalt für ein Streitbeilegungsverfahren vor der Regulierungskommission vorliegt, dieses Verfahren Voraussetzung für die Einleitung eines Gerichtsverfahrens ist.

(3) Für die Stellungnahme zum Lösungsvorschlag wird den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt.

(4) Wird der erarbeitete Lösungsvorschlag von einer oder beiden Parteien abgelehnt, wird das Verfahren beendet.

(5) Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird das Verfahren ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlages beendet.

Verkürztes Verfahren

§ 13. (1) Die Schlichtungsstelle setzt die Verfahrensmittel der §§ 9 bis 12 dieser Verfahrensrichtlinien je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Wenn von der Schlichtungsstelle aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen, sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen, die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden können, wird von der Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens vorerst abgesehen und dem Beschwerdeführer ohne Einholung einer Stellungnahme vom Elektrizitäts- bzw. Gasunternehmen direkt geantwortet. Handelt es sich beim Beschwerdeführer um einen Konsumenten im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 wird er in der Beantwortung darauf hingewiesen, dass er für den Fall, dass er mit den Ausführungen der Schlichtungsstelle nicht zufrieden ist, ein Verfahren beantragen kann. Langt dieser Antrag nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.

Abschluss des Verfahrens

§ 14. Das Ergebnis des Verfahrens wird den Verfahrensparteien schriftlich (Fax, E-Mail) oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitgeteilt. Damit gilt das Verfahren als beendet. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 26 Abs. 3 E-ControlG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

Kosten

§ 15. Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung sowie Rechtsvertretung. Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist für die Parteien kostenlos.

Vertretung im Streitschlichtungsverfahren

§ 16. Jede Partei kann sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Über diese Möglichkeit werden die Parteien vor Durchführung des Verfahrens informiert. Die Kosten dafür hat die Partei selbst zu tragen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Schlichtungsstelle eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

Verfahrensdauer

§ 17. (1) Die Schlichtungsstelle der E-Control hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Schlichtungsstelle.

(2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist gemäß Abs.1 verlängert werden. Die Parteien sind darüber in geeigneter Form zu informieren.

(3) Kommt zwischen den Parteien während des Verfahrens eine Einigung zustande, so ist dies der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann eingestellt.

(4) Der Beschwerdeführer kann seinen Streitschlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt.

Unabhängigkeits- und

Befangenheitsbestimmungen des Schlichters

§ 18. (1) Die nach der Geschäftsordnung der Energie-Control Austria als Schlichter gemäß § 3 Z 2 AStG bestellten Personen und deren Stellvertreter sind in Ausübung ihres Amtes unabhängig und unparteiisch und bei ihrer inhaltlichen Tätigkeit an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

(2) Liegen in einer Beschwerde Umstände vor, die geeignet sind, die Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit des Schlichters gemäß AStG zu beeinträchtigen, so hat der Schlichter dies dem Leiter der Schlichtungsstelle mitzuteilen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der Schlichtungsstelle, so erfolgt diese Mitteilung an einen anderen, mit Beschluss des Vorstandes der Energie-Control Austria bestellten Schlichter.

Datenschutz

§ 19. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der E-Control ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Streitschlichtungsstelle der E-Control zu übermitteln.

(2) Die Streitschlichtungsstelle stellt sicher, dass Datensicherheitsmaßnahmen gemäß § 14 Datenschutzgesetz 2000 vorgenommen werden, um die Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und dem Zugriff Unbefugter zu schützen.

(3) Personenbezogene Daten werden in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Einstellung des Verfahrens gelöscht.

Jährlicher Bericht

§ 20. Die E-Control veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 26 Abs. 4 E-ControlG) In diesem Bericht ist eine Aufstellung über die von Beschwerden bei der Schlichtungsstelle am meisten betroffenen beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen und über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle enthalten. Darüber hinaus enthält der Bericht die in § 9 AStG geforderten Informationen (Anzahl der Ablehnungen, systematische und signifikante Problemstellungen, durchschnittliche Verfahrensdauer etc.).

Sprachliche Gleichbehandlung

§ 21. Soweit in diesen Verfahrensrichtlinien personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

Inkrafttreten

§ 22. Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 9. Jänner 2016.