



TÄTIGKEITSBERICHT

SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL 2023

BERICHTSJAHR 2022

NACH § 9 ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ UND § 26 ENERGIE-CONTROL-GESETZ

UNSERE ENERGIE BAUT BRÜCKEN.



INHALT



Einleitung	4
Schlichtungsstellentätigkeit im Jahr 2022	5
> Schlichtungsanträge im Detail	5
> Verfahrensablauf	8
> Die E-Control als zentrale Informationsstelle für Konsument:innen	11
Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2022	13
> Gründe für Schlichtungsanträge	13
Zusammenfassende Information gemäß § 9 AStG	21
Schlichter:in im Sinne des AStG	24
Anhang – Verfahrensrichtlinien (mit Zeichen der AS-Stellen)	25
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	26
> Allgemeines zur Schlichtungsstelle	27
> Beschwerde	28
> Schlichtungsverfahren	31
> Beendigung des Schlichtungsverfahrens	33
> Allgemeines zum Schlichtungsverfahren	35
> Sonstiges	39



EINLEITUNG

Die Schlichtungsstelle der E-Control blickt in diesem Bericht auf ein bewegtes Jahr 2022 zurück.

Der Anstieg der Preise auf den Großhandelsmärkten für Elektrizität und Erdgas hat sich bereits in der zweiten Jahreshälfte 2021 abgezeichnet. Der Angriffskrieg Russlands auf die Ukraine verschärfte die Situation noch weiter. Die Reaktionen der Strom- und Gaslieferanten schlugen sich vor allem in Preiserhöhungen und Vertragskündigungen nieder. Spätestens ab der zweiten Jahreshälfte erhielten auch viele Konsument:innen die ersten Jahresabrechnungen, in denen sich die Preiserhöhungen abzeichneten.

Die mediale Berichterstattung zur Energiepreiskrise oder die Tatsache, dass sich die vertraglich vereinbarten Energiepreise teil-

weise deutlich erhöht hatten, führte auch dazu, dass den Jahresabrechnungen mehr Aufmerksamkeit gewidmet wurde. So wurden beispielsweise geschätzte Verbrauchsmengen bewusster wahrgenommen und hinterfragt.

Viele Konsument:innen wandten sich zunächst an ihre Vertragspartner, um Fragen zu stellen oder Beschwerde einzubringen. Die Service-Hotlines der Unternehmen liefen heiß. Die Schlichtungsstelle verzeichnete einen starken Anstieg bei den Eingaben, der auch dem Umstand geschuldet war, dass die Konsument:innen ihre Vertragspartner nicht erreichten oder keine zufriedenstellende Antwort erhielten. In vielen Fällen lag deshalb zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle noch keine Streitigkeit vor, sondern ein ungeklärter Sachverhalt.

SCHLICHTUNGSSTELLEN- TÄTIGKEIT IM JAHR 2022

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

Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streibeilegung-Gesetz (ASStG) staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich. Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen 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 bzw. Schlichterinnen üben das Amt unabhängig und unparteiisch aus.

Die Schlichtungsstelle bearbeitete im Berichtsjahr 2022 insgesamt 1.832 Schlichtungsanträge. Das entspricht etwa einer Verdreifachung im Vergleich zum Berichtsjahr 2021.

ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT IN ZAHLEN 2022

	Verbraucher:innen	Unternehmen	Gesamt
Schlichtungsanträge	1.659	173	1.832
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	69%	75%	70%
Ablehnungen	4%	4%	4%
Unzuständigkeit	2%	1%	2%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	25%	21%	24%

Quelle: E-Control

Abbildung 1
Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2022

Schlichtungsanträge im Detail

Im Berichtsjahr langten **1.659 Schlichtungsanträge** von Verbraucher:innen und **172 Schlichtungsanträge** von Unternehmen – ins-

gesamt somit **1.832 Schlichtungsanträge** – bei der Schlichtungsstelle ein.

SCHLICHTUNGSANTRÄGE IM DETAIL 2022		
	Verbraucher:innen iSd KSchG	Unternehmen iSd KSchG
Schlichtungsanträge	1.659	173
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	69%	75%
Ablehnungen	4%	4%
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	1%	
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	1%	1%
Streitwert liegt unter 10 EUR	0%	
Lösungsversuch mit dem Unternehmen liegt mehr als ein Jahr zurück	0%	
Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen	2%	2%
Beschwerde ist mutwillig oder schikanös	0%	0%
Unzuständigkeit	2%	1%
Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführer bzw. -führerin	25%	21%
Durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens (Vermittlungstätigkeit)	44 Tage	65 Tage

Abbildung 2
Schlichtungsanträge
im Detail 2022

Quelle: E-Control

Der Großteil der Schlichtungsanträge wird über die E-Mail-Adresse der Schlichtungsstelle eingebracht. Aber auch das Webformular der Schlichtungsstelle wird stark genutzt. Nur 2% der Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen werden postalisch eingebracht. Bei Unternehmen ist es sogar nur 1%.

Verbraucher:innen iSd KSchG

Bei Verbraucher:innen wurde in 69% der Streit- und Beschwerdefälle die Vermittlungs-

tätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen und der bzw. die Beschwerdegegner in das Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert.

Ca. 25% der Beschwerdeführer:innen zogen ihren Schlichtungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

In 4% der Fällen lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus

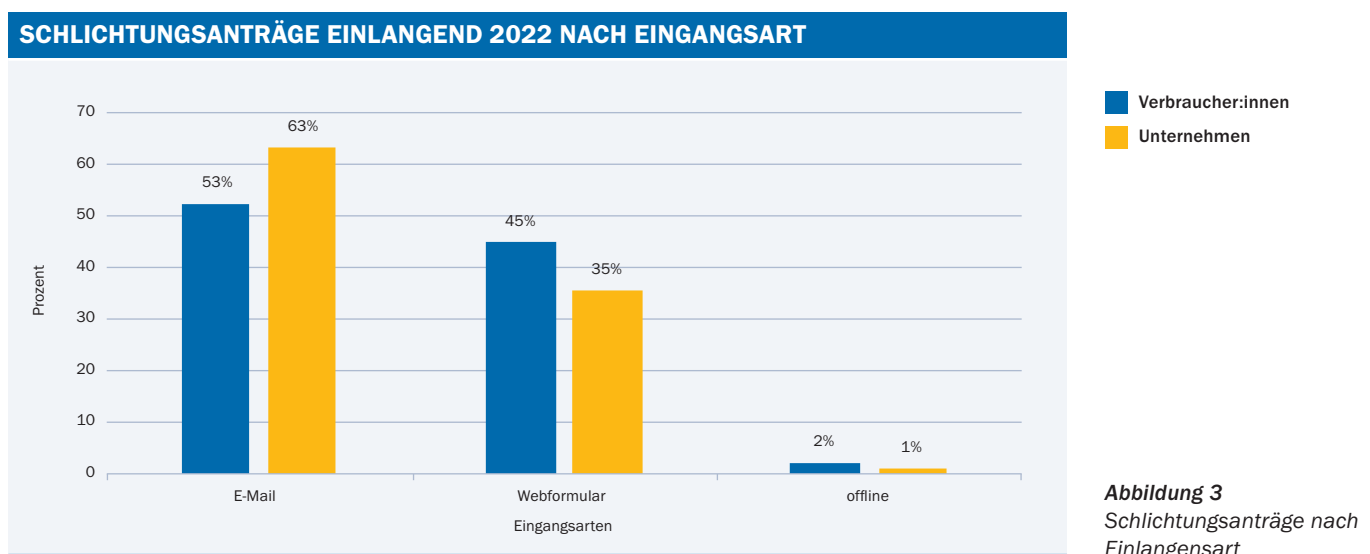


Abbildung 3
Schlichtungsanträge nach Einlangensart

Quelle: E-Control

den im Gesetz bzw. Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab.

In 2% der Fälle war keine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben.

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens für Verbraucherinnen und Verbraucher betrug im Berichtsjahr 44 Tage.

Unternehmer:innen iSd KSchG

Bei Unternehmen als Einbringern wurde in 75% der Streit- und Beschwerdefälle die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen, und die Beschwerdegegner:innen wurden in das

Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert. 21% der Beschwerdeführer:innen zogen ihren Schlichtungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

In 4% der Fälle lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab.

In 1% der Fälle war keine Zuständigkeit gegeben.

Der Großteil aller Eingaben betraf den Strombereich. Dies liegt vor allem daran, dass es

weitaus mehr Stromkund:innen und Strom-Zählpunkte 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.

Verfahrensablauf

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

EINLEITUNG EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS

Die Einrichtung einer Schlichtungsstelle soll es Kund:innen ermöglichen, Streitigkeiten mit einem Energie-Unternehmen einfach, rasch und kostenlos, ohne Anrufung der Gerichte, einer Lösung zuführen zu können. 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“).

Verbesserungsauftrag

Bei Unvollständigkeit eines Schlichtungsantrags ergeht ein Verbesserungsauftrag. Der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdefüh-

rerin erhält somit die Möglichkeit, die unvollständige Beschwerde binnen einer angemessenen Frist zu verbessern.

Häufig ergeht ein Verbesserungsauftrag, weil Unterlagen und Informationen fehlen, aber auch weil der notwendige Einigungsversuch mit der Beschwerdegegnerin bzw. dem Beschwerdegegner noch nicht erfolgt ist.

Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführer:innen und Ablehnung einer Beschwerde

Beschwerdeführer:innen können die Anträge auf Schlichtung auch zurückziehen, z.B. weil nach Eingabe des Antrags doch selbst eine Einigung herbeigeführt werden konnte. Dazu reicht eine Mitteilung an die Schlichtungsstelle, ein Grund muss nicht angegeben werden.

Ein Antrag gilt auch als zurückgezogen, wenn dem Verbesserungsauftrag innerhalb der gesetzten Frist nicht nachgekommen wurde. Damit ist die Beschwerde nicht „vollständig“. Welche Informationen oder Dokumente noch nachgereicht werden müssten, wird im schriftlichen Verbesserungsauftrag mitgeteilt.

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

Fehlt lediglich der Lösungsversuch, so wird die weitere Behandlung der Beschwerde abgelehnt, wenn der Einigungsversuch nicht binnen der gesetzten Frist der Schlichtungsstelle nachgeholt wird.

Bei einem Großteil der Schlichtungsanträge, die nicht weiter behandelt wurden, fehlten aber sowohl der Einigungsversuch als auch weitere Unterlagen und Informationen. In diesen Fällen wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gewertet. Im Berichtsjahr 2022 gab es daher kaum Ablehnungen wegen eines nicht erfolgten Einigungsversuches. 3% der Schlichtungsanträge wurde aus den weiteren im ASStG bzw. in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Ablehnungsgründen nicht bearbeitet.

Unzuständigkeit

Bei Unzuständigkeit muss das Schlichtungsverfahren eingestellt werden. Ein Großteil betrifft hier den Bereich der Fernwärme, für welche die Schlichtungsstelle der E-Control nicht zuständig ist. Im Berichtsjahr wurden auch Anträge in Bezug auf die Unterstützungsmaßnahmen der Bundesregierung zum Ausgleich der hohen Energiepreise eingebracht, deren Begehren nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fielen. Dazu zählten zum Beispiel Anträge über die Berechtigung zur Einlösung des Energiekostenausgleichsgutscheins. In all diesen Fällen werden die Kund:innen im Rahmen der Möglichkeiten der Schlichtungsstelle aufgeklärt.

Vermittlungstätigkeit

Wenn ein Schlichtungsantrag vollständig ist und keine anderen Ablehnungsgründe vorliegen, wird die Vermittlungstätigkeit aufgenommen. Erst ab diesem Zeitpunkt werden die betroffenen Unternehmen in das Schlichtungsverfahren eingebunden, über den Eingang der Beschwerde informiert und zur Stellungnahme gebeten. Kommt die Beschwerdegegnerin bzw. der Beschwerdegegner dem Begehren der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers nach, wird das Schlichtungsverfahren als erfolgreich betrachtet und kann beendet werden.

Im Falle einer Ablehnung des Begehrens durch die Beschwerdegegnerin bzw. den Beschwerdegegner wird die Stellungnahme der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer zugestellt, damit sich diese:r dazu äußern kann. Auch wenn die Beschwerdegegnerin bzw. der Beschwerdegegner eine andere Lösung unterbreitet, wird die Stellungnahme weitergeleitet. Wenn der Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin das Angebot der Beschwerdegegnerin bzw. des Beschwerdegegners annimmt, kann das Verfahren ebenso erfolgreich eingestellt werden.

Kommt es allerdings auf diesem Wege zu keiner Einigung, wird eine eingehende Prüfung der vorliegenden Unterlagen durch die Schlichtungsstelle vorgenommen. Im Unterschied zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren füh-

ren und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann ein Urteil gefällt oder eine Entscheidung getroffen werden, die zwingend umzusetzen ist. Kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass sich das Unternehmen im Rahmen der einschlägigen Gesetze bewegt hat, wird seitens der Schlichtungsstelle zumeist kein Lösungsvorschlag unterbreitet. Das Schlichtungsverfahren muss sodann wegen erfolglosem Einigungsversuch eingestellt werden. Auf diesen Umstand werden die Verfahrensparteien in der Einstellung hingewiesen.

Sieht die Schlichtungsstelle allerdings ein Fehlverhalten der Beschwerdegegnerin oder des Beschwerdegegners bzw. einen gewissen Spielraum zur Erstellung eines Lösungsvorschlages als gegeben, so wird ein weiterer Lösungsvorschlag erstellt und an die Verfahrensparteien übermittelt. Die Verfahrensparteien werden darauf hingewiesen, dass dieser angenommen bzw. auch abgelehnt werden kann. Je nach Rückmeldung der Verfahrensparteien wird das Schlichtungsverfahren erfolgreich oder erfolglos eingestellt.

ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGSVERFAHREN

In 43% der Schlichtungsverfahren konnte eine **Einigung** zwischen den Verfahrensparteien herbeigeführt werden. In nur wenigen Fällen musste die Schlichtungsstelle dazu einen weiteren Lösungsvorschlag erarbeiten.

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

Hervorzuheben ist auch, dass in einigen Fällen aus Sicht der Schlichtungsstelle die Forderung der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers nicht berechtigt bzw. nicht nachvollziehbar war. Daher konnte auf die ablehnende Stellungnahme der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers nicht mit einem weiteren Lösungsvorschlag reagiert werden. Es zeigt sich, dass manche Beschwerdeführer:innen auch nach Aufklärung durch die Schlichtungsstelle mit dem Endergebnis nicht zufrieden sind.

VERFAHRENSDAUER

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucher:innen iSd KSchG 44 Tage, bei Unternehmer:innen iSd

KSchG 65 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 bei den Schlichtungsverfahren hängt unter anderem auch von der Einhaltung der Fristen für die Abgabe einer Stellungnahme seitens der Unternehmen als auch der Mitwirkung der Beschwerdeführer:innen ab. Trotz der allgemein sehr guten Zusammenarbeit mussten teilweise Stellungnahmen mehrmals urgiert werden.

Im AStG ist vorgesehen, dass ein Schlichtungsverfahren nicht länger als 90 Tage dauern soll. Bedingt durch das hohe Beschwerdeaufkommen im gesamten Berichtsjahr,

konnten einige Beschwerdeservices der Unternehmen (also der Beschwerdegegner) ihre Stellungnahmen in den Verfahren in manchen Fällen nicht in der gewohnten Schnelligkeit bearbeiten; es kam dadurch zu einer teilweise deutlich längeren Verfahrensdauer. Gemäß § 26 E-Control-Gesetz sind Unternehmen zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren verpflichtet. Zwei Unternehmen mussten im Berichtsjahr ausdrücklich auf diese Mitwirkungspflicht hingewiesen werden, um weitere Verzögerungen zu vermeiden.

Die hohe Anzahl der Eingaben sprengte auch die Bearbeitungskapazität der Schlichtungsstelle. Zum Stichtag 31.12.2022 blieben zusätzlich 600 Eingaben unbearbeitet. Die Überprüfung der Eingaben auf Vollständigkeit erfolgt somit auch nicht unmittelbar nach Einlangen der Eingabe. Über diesen Umstand wurden die Beschwerdeführer:innen auf der Website der E-Control informiert. Auch in der digitalen Empfangsbestätigung, die jede:r Beschwerdeführer:in erhält, wird auf die Wartezeit hingewiesen.

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

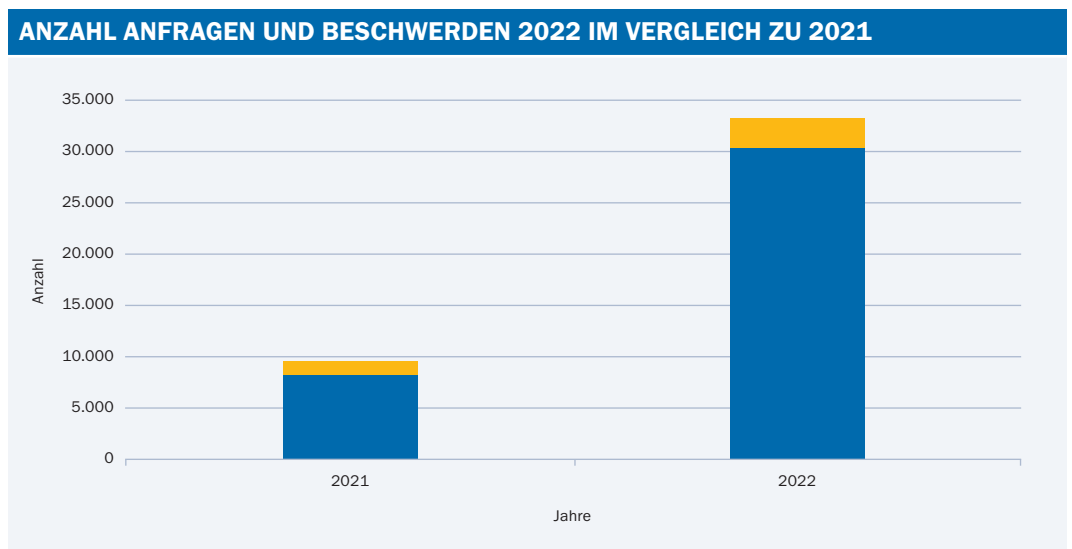


Abbildung 4
Anzahl der Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control insgesamt

Quelle: E-Control

ist über verschiedene Kanäle erreichbar, wie etwa die Energie-Hotline, das Kontaktformular auf der Website oder schriftlich unter beratung@econtrol.at.

Die Sachbearbeiter:innen der Schlichtungsstelle bearbeiten darüber hinaus an die

Schlichtungsstelle gerichtete Anfragen und Beschwerden, die keinen Antrag auf Streitschlichtung beinhalten.

Insgesamt hat die Beratungsstelle der E-Control im Berichtsjahr 26.500 telefonische und 6.900 schriftliche Eingänge bearbeitet.

AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGSTELLENTÄTIGKEIT FÜR DAS JAHR 2022

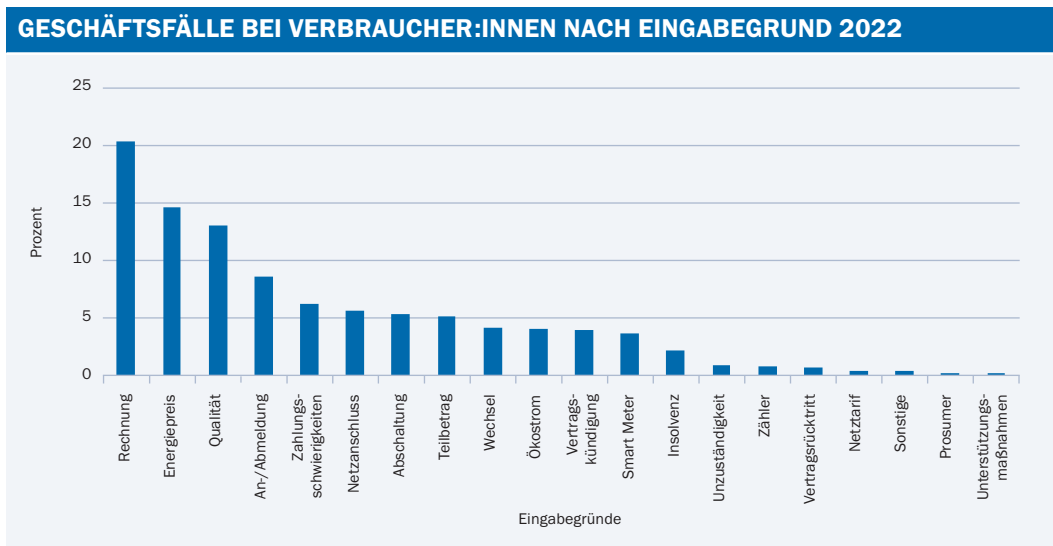
Gründe für Schlichtungsanträge

Die Grafiken in Abbildung 5 und Abbildung 6 zeigen, dass sich sowohl Verbraucher:innen als auch Unternehmen insbesondere wegen Unklarheiten und Problemen zur Rechnung an die Schlichtungsstelle wandten. Zentrales Thema war im Berichtsjahr der Energiepreis. Für Unternehmen liegt an zweiter Stelle bereits das Thema Netzanschluss, das betrifft in den meisten Fällen Erneuerbaren-Erzeugungsanlagen.

Sowohl für Verbraucher:innen als auch für Unternehmen führte die schwere Erreichbarkeit und mangelnde Servicequalität seitens der Energielieferanten und Netzbetreiber oft

zu einer Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle der E-Control, um die Anfragen und Beschwerden über diesen Weg aufklären zu können. Das schlägt sich im Anfragegrund „Qualität“ nieder.

Schwierigkeiten rund um den An- oder Abmeldeprozess spielten auch für beide Gruppen eine große Rolle. Hier wurde deutlich, dass manche Unternehmen ob der großen Menge an An- bzw. Abmeldungen Schwierigkeiten hatten, die Prozesse fristgerecht abzuwickeln bzw. zu bearbeiten. Auch von Zahlungsschwierigkeiten waren sowohl Verbraucher:innen als auch Unternehmen betroffen.



Schlichtungsanträge

Abbildung 5
Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen nach Eingabegrund 2022

Quelle: E-Control

Schlichtungsanträge ■

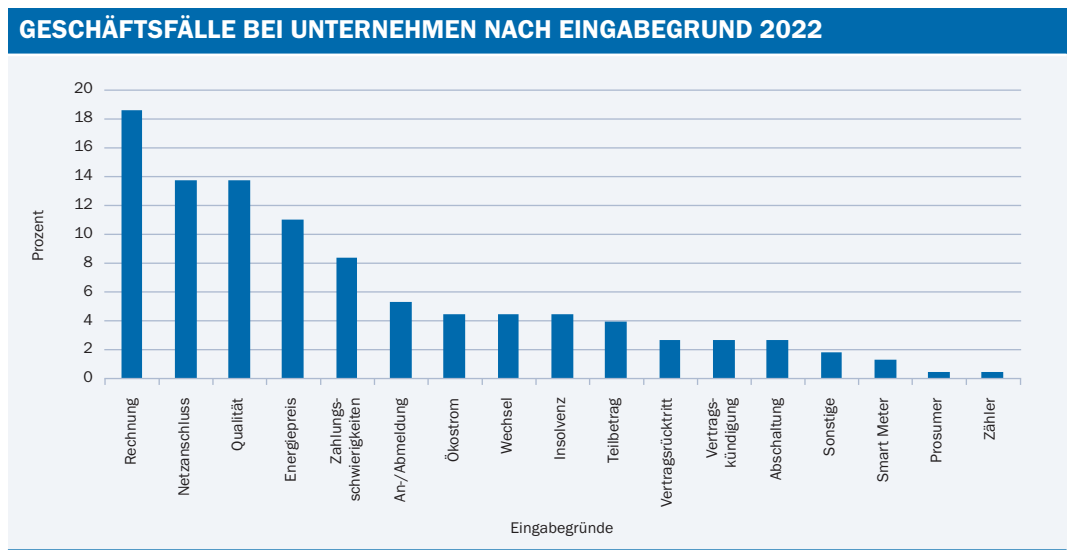


Abbildung 6
Schlichtungsanträge nach Unternehmen nach Eingabegrund 2022

Quelle: E-Control

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.

RECHNUNG

Der Themenkomplex „Rechnung“ kann in die Unterkategorien Verbrauch, Nachverrechnung, allgemeine Fragen und Kontrolle der Abrechnung unterteilt werden. Im Berichtsjahr wurde deutlich, dass Verbraucher:innen aufgrund der deutlich gestiegenen Energiepreise einen genaueren Blick auf ihre Abrechnung warfen. Der Wunsch nach Kosten- und Verbrauchskontrolle rückte in den Vordergrund.

Energieverbrauch und Teilbeträge

Der Energieverbrauch wird in der Regel im Zusammenhang mit der Abrechnung sehr häufig im Rahmen von Schlichtungsverfahren in Frage gestellt. Auch 2022 betraf etwa die Hälfte der Eingaben von Verbraucher:innen, aber auch der Eingaben von Unternehmen zum Themenbereich „Rechnung“ den Energieverbrauch.

Im Berichtsjahr zeigten sich allerdings auch neue Facetten des Themas „Energieverbrauch“. Die hohen Energiepreise bewegten viele Haushalte dazu, ihren Energieverbrauch bewusst zu senken. Für manche war die Verbrauchseinschränkung die einzige

Möglichkeit, um Zahlungsschwierigkeiten vorzubeugen.

Diese unterjährigen Änderungen im Verbrauchsverhalten sollten sich natürlich schnell finanziell bemerkbar machen, am besten schon bei den Teilzahlungsbeträgen. Energielieferanten, die eine integrierte Abrechnung legen, führen die Netzkosten sowie Steuern und Abgaben an den Netzbetreiber im Rahmen des sogenannten Vorleistungsmodells (einem Rahmenvertrag zwischen Netzbetreiber und Lieferanten) ab. Für sie ist es deshalb maßgeblich, dass auch die regelmäßigen Forderungen des Netzbetreibers entsprechend angepasst werden, damit die Teilbeträge gesenkt werden können. Wandten sich Beschwerdeführer:innen nun an den Energielieferanten mit der Bitte um Senkung der Teilbeträge, wurden diese Ansuchen immer wieder zunächst abgelehnt.

Grundsätzlich orientieren sich Teilbeträge gem. § 81 (5) EIWOG bzw. § 126 (6) GWG am Letztjahresverbrauch. Eine unterjährige Anpassung auf Wunsch der Kund:innen ist gesetzlich nicht vorgesehen. Allerdings haben Konsument:innen die Möglichkeit, die Zählerstände vierteljährlich bekanntzugeben (vgl. § 81b EIWOG und § 126b GWG) und können so eine Verbrauchsänderung auch unterjährig belegen. Haushalte, die bereits mit einem Smart Meter ausgestattet sind, können durch die Umstellung auf die monatliche Abrechnung außerdem unmittelbar auf etwa-

ige Veränderungen reagieren. In den meisten Schlichtungsverfahren konnte die Anpassung der Teilbeträge nach Übermittlung der aktuellen Zählerstände erwirkt werden.

Rechnerische Ermittlung von Verbrauchsdaten

Netzbetreiber sind zur rechnerischen Ermittlung dann berechtigt, wenn ein Ableserversuch vor Ort erfolglos blieb, zum Beispiel weil das Messgerät nicht zugänglich ist oder wenn die Netzbenutzer:innen von ihrer Möglichkeit zur Selbstablesung keinen Gebrauch machen. Mindestens alle drei Jahre muss der Netzbetreiber die Zählerstände aber am Gerät selbst ablesen. Unterjährig, also während des Abrechnungsjahres, ist der Netzbetreiber nicht zur Zählerstandsermittlung verpflichtet. Eine Verbrauchsabgrenzung für abrechnungsrelevante Prozesse, wie dem Legen der Jahresabrechnung, bei Änderungen der Netznutzungsentgelte, einem Lieferantenwechsel oder einer An- bzw. Abmeldung wird auf Basis eines synthetischen Lastprofils durchgeführt. Nur wenn bereits ein Smart Meter in der Standard- oder Opt-in-Konfiguration installiert ist, sind Verbrauchswerte für all diese Abgrenzungen zeitnahe vorhanden.

Im Berichtsjahr waren die Konsument:innen sowie Unternehmen in vielen Fällen von mindestens einer Preiserhöhung betroffen. Die richtige Verbrauchsaufteilung spielte dabei eine große Rolle. Bei der Schlichtungsstelle wurden zahlreiche Anträge einge-

bracht, die eine Korrektur einer Abrechnung forderten. In manchen Fällen hatten die Beschwerdeführer:innen die Zählerstände dokumentiert und an die Unternehmen übermittelt. Trotzdem erfolgte die Abgrenzung des Verbrauchs nach synthetischem Lastprofil. Besonders dann, wenn eine Dokumentation über den Zählerstand oder ein Nachweis für ein bestimmtes Verbrauchsverhalten vorlag, konnte im Rahmen des Verfahrens eine positive Einigung erzielt werden.

In diesem Zusammenhang erreichten die Schlichtungsstelle auch Beschwerden über Nachverrechnungen aus vorangegangenen Abrechnungsjahren. Lag in den Vorjahren kein abgelesener Zählerstand vor und fiel die rechnerische Ermittlung zu gering aus, kann es sein, dass ein mitunter hoher Verbrauch nachverrechnet wird und das zu aktuellen Preisen. Erschwerend kam in manchen Konstellationen hinzu, dass zum Beispiel im betroffenen Zeitraum ein Lieferantenwechsel durchgeführt wurde. In den Schlichtungsverfahren konnte in fast allen Fällen eine gütliche Einigung getroffen werden. Dabei wurden die Mengen auf die verschiedenen Abrechnungsperioden neu aufgeteilt und zum Teil zu einem geringeren Energiepreis verrechnet.

ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN UND ABSCHALTUNGEN

Die drastisch gestiegenen Energiepreise brachten viele Verbraucher:innen, aber auch Unternehmen, in eine finanzielle Schieflage.

Sie wandten sich an die Schlichtungsstelle, weil sie eine hohe Nachforderung aus der Jahresabrechnung nicht begleichen konnten oder aber bereits Probleme hatten, die unterjährigen Teilbeträge zu begleichen. Zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme war in manchen Fällen auch bereits eine Abschaltung der Bezugsanlage durch den Netzbetreiber angekündigt. An dieser Stelle sollte aber erwähnt werden, dass viele Unternehmen in den Wintermonaten einer freiwilligen Branchenvereinbarung folgten und Abschaltungen in Härtefällen gänzlich aussetzten.

In akuten Fällen ist ein Schlichtungsverfahren an sich in der Regel nicht der geeignetste Weg, um eine Versorgungsunterbrechung zu verhindern. Ein Verfahren kann begleitend oder im Nachgang geführt werden, um die Ursachen und Umstände aufzuklären. Um eine Abschaltung abzuwenden, muss in den allermeisten Fällen sehr rasch reagiert werden.

Nimmt eine Eingabe Bezug auf eine Abschaltandrohung wird nach telefonischer Rücksprache und Aufklärung mit den Antragsteller:innen besprochen, in welcher Form die Schlichtungsstelle im Rahmen eines Verfahrens unterstützen kann. Im Zuge der Erstaufklärung wird Betroffenen zunächst nahegelegt, einen neuen Liefervertrag zu unterzeichnen und den Netzbetreiber über den Belieferungswunsch zu informieren. In diesem Zusammenhang wird selbstverständlich auch über die Grundversorgung informiert.

Viele Beschwerdeführer:innen, die sich aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten an die Schlichtungsstelle wandten und auch einen Antrag auf Streitschlichtung stellten, suchten zunächst nach Aufklärung über die Höhe der Nachforderung oder des Teilbetrags. Da das Schlichtungsverfahren zunächst eine aufschiebende Wirkung auf das Schuldverhältnis hat, wurde in einigen Fällen im Rahmen des Verfahrens Aufklärung betrieben.

Stand die Höhe des Betrages fest, wurde im Verfahren versucht, einen Zahlungsplan zu vereinbaren. Gem. § 82 Abs 2a EIWOG haben Verbraucher:innen und Kleinunternehmen Anspruch auf eine Ratenvereinbarung über die Nachzahlung aus einer Jahresabrechnung.

ENERGIEPREIS UND PREISÄNDERUNGEN

In zahlreichen Beschwerden und Schlichtungsanträgen wurde die grundsätzliche Höhe der Energiepreise beanstandet. Der Umstand, dass Strom auf großen europäischen Handelsplätzen eingekauft wird und durch die Merit-Order auch vom Gaspreis bestimmt wird, die Energiepreise damit auch von Schwankungen auf Großhandelsmärkten betroffen sind, ist vielen Konsument:innen unverständlich. Das war besonders häufig dann der Fall, wenn die an die Kund:innen verkauften Mengen durch Herkunftsnachweise aus erneuerbaren Energiequellen belegt waren. Beschwerden über diese grundsätzlichen Fragen der Preisgestaltung bzw.

-Entstehung kann die Schlichtungsstelle der E-Control nicht behandeln. Eine Beurteilung der Beschaffungsstruktur eines Unternehmens oder die Änderung der Preisfestsetzungsmechanismen auf europäischen Strombörsen kann im Rahmen der Streitbeilegung gemäß Alternative-Streitbeilegung-Gesetz nicht durchgeführt werden.

Im Berichtsjahr herrschte in vielen Beschwerden und Schlichtungsanträgen auch Unklarheit über die Möglichkeit, einer Preiserhöhung zu widersprechen. Eine Preisänderung kann auf Basis der relevanten gesetzlichen Bestimmungen bzw. der vertraglich vereinbarten Rahmenbedingungen durchgesetzt werden. Ein Recht auf Widerspruch, das eine Kündigung des Energieliefervertrages nach sich zieht, ist dann eingeräumt, wenn die vertraglich vereinbarten Entgelte auf Basis des § 80 (2a) Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG) bzw. des § 125 (2) Gaswirtschaftsgesetz (GWG) geändert werden.

Viele Energielieferanten zeigten bereits ab Ende 2021 neue Allgemeine Lieferbedingungen bei der Regulierungskommission der E-Control an und führten Wertsicherungsklauseln ein, die eine Preisanpassung zu bestimmten Stichtagen an die Entwicklung eines Index koppelten. Analog zu Float-Produkten, die häufig eine monatliche Preisanpassung anhand eines Börsenindex vorsehen, wird in diesen Fällen einmal bis zweimal jährlich der

Energiepreis geändert. In diesen Fällen wird bei der Preiserhöhung kein Recht auf Widerspruch eingeräumt.

Die Schlichtungsstelle der E-Control vermittelt bei Preisgleitklauseln zum Beispiel in jenen Fällen, in denen eine vertraglich vereinbarte Informationspflicht des Unternehmens vor der Preiserhöhung nicht eingehalten worden war. In einigen Fällen stellte sich heraus, dass die Schreiben zwar versandt, aber nicht zugegangen waren.

Vertragskündigungen und Anmeldungen

Bereits im Jahr 2021 reagierten einige Energielieferanten auf die Verwerfungen auf den Energiemärkten mit Kündigungswellen (vgl. dazu Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle der E-Control 2022, Berichtsjahr 2021²).

Dieses Verhalten war auch im vergangenen Jahr zu beobachten. Für viele Verbraucher:innen bedeutete das, auf die Suche nach einem neuen Lieferanten zu gehen, in einer Zeit, in der die Angebotslage erheblich eingeschränkt war. Zwar legten einige Lieferanten der Kündigung ein Folgeangebot bei, zumeist aber zu höheren Energiepreisen. Jene Lieferanten, die grundsätzlich Neukund:innen aufnahmen, taten das ebenso zu vergleichsweise teuren Konditionen. Andere Lieferanten zogen sich auf ihr angestammtes Netzgebiet zurück oder stellten die Akquise neuer Kund:innen vorübergehend ein.

In vielen Anträgen auf Streitschlichtung wurde die grundsätzliche Rechtmäßigkeit einer Kündigung in Frage gestellt. Hier konnte die Schlichtungsstelle in der Regel nur aufklären, dass eine Kündigung unter Einhaltung der gesetzlichen Fristen und vertraglichen Bedingungen rechtmäßig ist.

In anderen Schlichtungsanträgen wurde bemängelt, dass nach Ablauf der Kündigungsfrist die Anmeldung bei einem neuen Lieferanten nicht rechtzeitig abgewickelt wurde und es deswegen zur Androhung oder gar zur Umsetzung einer Abschaltung kam. In diesen Fällen vermittelt die Schlichtungsstelle zwischen den Parteien und beleuchtet einerseits die Gründe für das Vorgehen und schlägt andererseits bei Bedarf eine für beide Parteien zufriedenstellende Lösung bzw. Entschädigung vor.

NETZANSCHLUSSANFRAGEN

Immer wieder wenden sich Beschwerdeführer:innen aufgrund von Problemen rund um das Thema Netzanschluss an die Schlichtungsstelle. Dabei nehmen Eingaben zum Anschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen (überwiegend Photovoltaik) zu. 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. Das Inkrafttreten des Erneuerbaren-Aus-

² Abrufbar unter: <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>

bau-Gesetzspaketes im Juli 2021 brachte Vereinfachungen für den Netzzutritt und Netzzugang für kleine Anlagen auf Basis erneuerbarer Energieträger (siehe § 17a ElWOG 2010) bis zu einer Engpassleistung von 20 kW.

Mit dem Inkrafttreten dieser gesetzlichen Regelung, aber auch mit dem Anstieg der Energiepreise zeichnet sich ein wachsendes Interesse am Anschluss einer Photovoltaikanlage ab. Vor allem die Absicht zum Anschluss privater Anlagen, zum Teil weit über das Netznutzungsrecht hinausgehend, ist gestiegen. In vielen Fällen wenden sich Beschwerdeführer:innen an die Schlichtungsstelle, weil sie die Photovoltaikanlage nicht in dem von ihnen gewünschten Ausmaß an das Netz anschließen dürfen. Dabei geht es in der Regel um Kapazitätsengpässe, welche eine Rückleistungsbeschränkung zur Folge haben. Gegenstand der Beschwerden ist oftmals die Rückleistungsbeschränkung selbst. Aber auch die Kosten für den Netzzutritt stellen einen weiteren wachsenden Fragenkomplex dar, vor allem, wenn ergänzend zur Netzzutrittspauschale aufwandsorientierte Kosten zur Anwendung kommen. Wird eine Rückleistungsbeschränkung ausgesprochen, dann in den meisten Fällen im Ausmaß des bereits erworbenen Netznutzungsrechts.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens überprüft die Schlichtungsstelle die Ermittlung des technisch geeigneten Anschlusspunk-

tes 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. Die Schlichtungsstelle kann jedoch die schnellere Bearbeitung des Antrags oder die Vorreihung des Antrags nicht erwirken. Kulanzlösungen sind bei diesem Themenkomplex aufgrund der Gleichbehandlungspflicht, die der Netzbetreiber gegenüber allen seinen Netzkund:innen hat, in der Regel nicht möglich.

MANGELNDE ERREICHBARKEIT UND SERVICEQUALITÄT DER UNTERNEHMEN

Wohl in keinem anderen Jahr seit der Liberalisierung der Strom- und Gasmärkte erhielten Verbraucher:innen häufiger Post ihres Energielieferanten als im Jahr 2022. Änderungen der Vertragsbedingungen, Ankündigungen von Preiserhöhungen, neue Vorschriften der Teilbeträge oder überhaupt die Kündigungen der Lieferverträge – manche Haushalte waren von allen diesen Dingen betroffen. Zusätzlich warfen, besonders in der zweiten Jahreshälfte, die Jahresabrechnungen besonders viele Fragen bei den Kund:innen auf. Viele konnten sich die verrechneten Energiepreise, die Nachzahlungen oder die neuen Teilbeträge nicht erklären.

Diese häufigen unterjährigen Mitteilungen und Änderungen, aber natürlich auch jede von den Vorjahren abweichende Abrechnung, sorgten für regen Zulauf bei den Service-Hotlines der Strom- und Gaslieferanten, aber auch der Netzbetreiber. Viele Unternehmen waren diesem Ansturm nicht gewachsen und konnten die bisher gute Servicequalität nicht aufrechterhalten. Die Verbraucher:innen waren nicht in der Lage, ihre Fragen in einem für sie annehmbaren Zeitrahmen zu klären.

Wie bereits ausgeführt, erlebte auch das Thema Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen einen regelrechten Boom im vergangenen Jahr. Einige Netzbetreiber konnten das eingehende Antragsvolumen nicht fristgerecht bearbeiten. Die lange Bearbeitungsdauer ist vor allem dann ein häufiger Beschwerdegrund, wenn die Netzzusage bei der Förderstelle im zeitlich begrenzten Fördercall eingereicht werden muss.

Dadurch erhöhte sich die Zahl der Eingaben bei der Schlichtungsstelle um ein Vielfaches. In manchen Beschwerdefällen, in denen eine direkte Aufklärung durch das Unternehmen aufgrund der Nichterreichbarkeit ausblieb, wurde die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle abgelehnt. Diese Anträge beinhalteten in der Regel reine Auskunftsbeglehen an das Unternehmen, aus denen aber noch keine eigentliche Streitigkeit hervorging.

In ihren an die Schlichtungsstelle adressierten Schreiben bringen viele Beschwerdeführer:innen auch allgemeine Beschwerden über ein Unternehmen ein und fordern dabei die Schlichtungsstelle oder aber auch die E-Control zur Stellungnahme oder zum Tätigwerden auf.

ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 AStG



§ 9 Z 1 AStG: Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden

4.652 Eingaben:

- > 1.832 Schlichtungsanträge
- > 1.414 Beschwerden
- > 1.408 Anfragen

Zum Stichtag 31. 12. 2022 blieben zusätzlich 600 Eingaben unbearbeitet.

§ 9 Z 2 AStG: systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbraucher:innen und Unternehmer:innen führen

Vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2022“.

Die im Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle der E-Control aus dem Berichtsjahr 2021 beschriebenen Problemstellungen setzten sich auch im Berichtsjahr 2022 fort. (vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2021“)

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

4% der im Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge wurden abgelehnt. Die häufigsten Gründe für die Ablehnungen: der vorangegangene Lösungsversuch mit dem Beschwerdegegner konnte durch die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer nicht glaubhaft gemacht werden, die Behandlung der Streitigkeit würde den effek-

tiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernstlich beeinträchtigen, die Beschwerde wird bereits durch ein Gericht oder eine andere AS-Stelle behandelt.

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

30% der Schlichtungsverfahren wurden ergebnislos eingestellt. In Fällen der Unzuständigkeit, 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:innen. 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 44 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 2022 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 durchwegs positiv. Viele Betroffene kommunizieren, dass sie die Möglichkeit der neutralen Vermittlung sehr schätzen. Besonders in der zweiten Jahreshälfte wurde die gute Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle oft erwähnt. Trotz al-

lem sind nicht alle Beschwerdeführer:innen mit den Ergebnissen der Vermittlung zufrieden und äußern das auch.

Schlichtungsstelle unterstützt, 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 Schlichtungsver-

fahren 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. Dies ist selbstverständlich ein großer Vorteil in Schlichtungsverfahren.

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 1.9.2022 bis 31.8.2025

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

für den Zeitraum 20.9.2022 bis 18.9.2025 als Schlichter für Netzanschluss- und Erweiterungsfragen 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 10 Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzanschluss 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.

ANHANG – VERFAHRENSRICHTLINIEN (MIT ZEICHEN DER AS-STELLEN)



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

Die Schlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren nach demselben Ablauf durch, unabhängig davon, ob der Beschwerdeführer bzw.

die Beschwerdeführerin ein Verbraucher bzw. eine Verbraucherin iSd KSchG oder ein Unternehmer bzw. eine Unternehmerin 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).

VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DIE REGULIERUNG DER ELEKTRIZITÄTS- UND ERDGASWIRTSCHAFT (E-CONTROL)³

Seit dem 1.5.2020 sind geänderte Verfahrensrichtlinien in Kraft. Der FAQ-ähnlich 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. VERBESSERUNGSaufTRAG: 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 Verfahrenspartei(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 Lösungsvorschlag** erstellen und übermittelt diesen an die Verfahrensparteien. Der Lö-

sungsvorschlag 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 Verwaltungsvorschlags- oder Gerichtsverfahrens
- (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 oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist
- (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 Verfahrensparteien 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 Bescheidsspruch 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 Exekutionstitel 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 **Energielieferanten**, 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 Beschwerde** 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. VERJÄHRUNGSEMMUNG: 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 Vermittlungstätigkeit 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 Bundesarbeiterkammer einzubinden. Die Bundesarbeiterkammer 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 Offenlegung 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	Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2022	5
Abbildung 2	Schlichtungsanträge im Detail 2022	6
Abbildung 3	Schlichtungsanträge nach Einlangensart	7
Abbildung 4	Anzahl der Anfragen und Beschwerden bei der Beratungsstelle der E-Control insgesamt	12
Abbildung 5	Schlichtungsanträge von Verbraucher:innen nach Eingabegrund 2022	13
Abbildung 6	Schlichtungsanträge nach Unternehmen nach Eingabegrund 2022	14



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

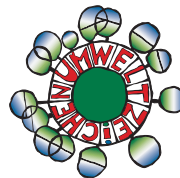
Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M. (Brügge)
Prof. DI Dr. Alfons Haber, MBA
Vorstand E-Control

Text: E-Control

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Druck: DER SCHALK, 2486 Pottendorf

© E-Control 2023



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 2022

