



## Inhaltsverzeichnis

Was ist die Schlichtungsstelle der E-Control? .....	2
Welche Streitigkeiten werden behandelt? .....	2
Was ist ein Schlichtungsverfahren? .....	2
Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden? .....	2
Muss ich für das Verfahren etwas bezahlen? .....	3
Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden? .....	3
Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden? .....	3
Wie lange nach dem Streitfall kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden? .....	4
Gibt es eine Bagatellgrenze beim strittigen Geldbetrag? .....	4
Kann ich ein Schlichtungsverfahren beantragen, obwohl ich bereits geklagt wurde bzw. selber geklagt habe? .....	4
Kann ich eine Beschwerde zum gleichen Fall mehrmals einbringen? .....	5
Welche Informationen braucht die Schlichtungsstelle, um zu vermitteln? .....	5
Kann die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens auch abgelehnt werden? .....	5
Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab? .....	6
Kann ich von der Schlichtungsstelle zu einer Besprechung eingeladen werden? .....	7
Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens? .....	7
Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren? .....	7
Müssen die Strom- und Gasunternehmen am Schlichtungsverfahren mitwirken? .....	8
Kann ich mich vertreten lassen? .....	8
Ist das Schlichtungsverfahren bindend? .....	8
Muss ich die Rechnung trotz Schlichtungsantrag bezahlen? .....	9
Kann meine Strom- bzw- Gasbezugsanlage während eines Schlichtungsverfahrens(wegen Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden? .....	9
Kann ich bei der Schlichtungsstelle anrufen? .....	9
Wo finde ich nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren? .....	10
Gesetzliche Grundlagen für die Tätigkeit .....	10

## **Was ist die Schlichtungsstelle der E-Control?**

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, als neutraler Ansprechpartner bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen und ihren Kunden<sup>1</sup> zur Verfügung zu stehen. Strom- und Gaskunden sollen Streitigkeiten mit dem Netzbetreiber und/oder Energielieferanten auf kurzem Wege ohne Anrufung der Gerichte lösen können.

## **Welche Streitigkeiten werden behandelt?**

Streitigkeiten mit Strom- und Gasunternehmen in Österreich. Das sind die Netzbetreiber (Strom- und Gasnetze) und die Energielieferanten (Strom- und Gaslieferanten).

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen können wir leider nicht vermitteln.

## **Was ist ein Schlichtungsverfahren?**

Ein Verfahren, um ohne Hilfe eines Gerichtes Konflikte zu lösen. In den meisten Fällen macht das Strom- und Gasunternehmen im Laufe des Verfahrens einen Lösungsvorschlag. Oder die Schlichtungsstelle erarbeitet einen Vorschlag und dieser wird von den Strom- und Gasunternehmen angenommen.

## **Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Jeder Strom- oder Gaskunde, der mit einer Leistung eines Strom- oder Erdgasunternehmens nicht zufrieden ist (z.B. Qualität der Dienstleistung, Verrechnung). Normalerweise wird ein Schlichtungsverfahren vom Strom- oder

---

<sup>1</sup> Soweit in diesen Verfahrensrichtlinien personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

Gaskunden beantragt; in Einzelfällen wenden sich aber auch Strom- und Erdgasunternehmen wegen eines Konfliktes mit dem Kunden an uns.

Die Schlichtungsstelle vermittelt aber auch bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen untereinander. Interessensvertretungen wie die Kammer für Arbeiter und Angestellte und die Wirtschaftskammer können im Interesse ihrer Mitglieder ebenfalls Schlichtungsanträge stellen.

## **Muss ich für das Verfahren etwas bezahlen?**

Nein, das Schlichtungsverfahren an sich ist für den Beschwerdeführer kostenlos. Darüberhinaus hat jeder seine Kosten (wie beispielsweise Porto- und Kopierkosten oder Kosten für die Beauftragung eines Rechtsanwaltes) selbst zu tragen.

## **Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Bevor Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden, müssen Sie mit dem Strom- oder Gasunternehmen Kontakt aufnehmen und versuchen, sich auf direktem Weg zu einigen. Alle Unternehmen verfügen über ein Beschwerdemanagement. Die jeweiligen Kontaktdaten finden Sie in der Regel auf Ihrer Strom- oder Gasrechnung bzw. auf der Homepage der Unternehmen. Nur wenn Sie auf diesem Weg keine Lösung erreicht haben, können Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden.

## **Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich einbringen. Dies können Sie tun per:

- E-Mail an [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)
- Post an Energie-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien

- Fax an +43 1 24724 900

## **Wie lange nach dem Streitfall kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?**

Sie können Ihre Beschwerde bis zu einem Jahr, nachdem Sie einen Lösungsversuch mit dem Unternehmen unternommen haben bei der Schlichtungsstelle einbringen. Danach ist eine Vermittlung nicht mehr sinnvoll, weil die Geschehnisse schon zu lange zurückliegen, und sich die Betroffenen daher auch nur mehr schwer an den genauen Sachverhalt erinnern können.

## **Gibt es eine Bagatellgrenze beim strittigen Geldbetrag?**

Ja. Bei Streitigkeiten, deren Streitwert weniger als 10 Euro beträgt, kann Ihre Beschwerde von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden.

## **Kann ich ein Schlichtungsverfahren beantragen, obwohlich ich bereits geklagt wurde bzw. selber geklagt habe?**

Nein, eine Vermittlung ist nur solange sinnvoll, als sich weder Strom- und Gasunternehmen noch Sie selbst an die ordentlichen Gerichte gewandt haben.

## **Kann ich eine Beschwerde zum gleichen Fall mehrmals einbringen?**

Nein, wenn wir Ihre Beschwerde bereits einmal behandelt haben, müssen wir eine neuerliche Beschwerde ablehnen, auch wenn Sie mit dem Ergebnis des ersten Verfahrens nicht zufrieden waren.

## **Welche Informationen braucht die Schlichtungsstelle, um zu vermitteln?**

- Geben Sie uns bitte Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Kontaktdaten bekannt.
- Teilen Sie uns mit, gegen welches Strom- oder Gasunternehmen sich Ihre Beschwerde richtet.
- Schildern Sie uns bitte detailliert, was aus Ihrer Sicht passiert ist und wie Sie sich eine Lösung vorstellen. Die kommentarlose Weiterleitung eines E-Mail-Verkehrs ohne Ihre persönliche Darstellung des Geschehenen können wir leider nicht als Schlichtungsantrag akzeptieren.
- Übermitteln Sie uns alle Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit der Beschwerde vorliegen. Zu den Unterlagen zählen insbesondere vollständige Rechnungen, Mahnungen, Abschaltandrohungen, E-Mail-Verkehr mit den Unternehmen etc.)

## **Kann die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens auch abgelehnt werden?**

Ja. Ein Verfahren kann durch die Schlichtungsstelle abgelehnt werden,

- wenn die Beschwerde bereits gerichtsanhängig ist oder bereits von einer AS-Stelle bearbeitet wird,
- wenn der Streitwert der Beschwerde weniger als 10 Euro beträgt,

- wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist,
- wenn Sie noch keinen Lösungsversuch mit dem Unternehmen unternommen haben und
- wenn der Lösungsversuch mit dem Unternehmen bereits länger als 1 Jahr zurückliegt.

## **Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?**

Sobald wir die schriftliche Beschwerde samt vollständigen Unterlagen erhalten haben, prüfen wir, ob ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Falls wir Ihre Beschwerde nicht bearbeiten können (z.B. weil wir nicht zuständig sind oder weil noch kein Lösungsversuch mit dem Unternehmen erfolgt ist, etc) informieren wir Sie und ersuchen Sie unter Setzung einer Frist gegebenenfalls die fehlenden Schritte nachzuholen.

Sobald wir von Ihnen alle erforderlichen Unterlagen erhalten haben, leiten wir Ihre Beschwerde an das oder die betroffenen Unternehmen weiter und ersuchen um eine schriftliche Stellungnahme.

Akzeptiert das Unternehmen in der Stellungnahme die von Ihnen gewünschte Lösung bzw. bietet eine andere Lösung, welche uns aus rechtlicher und tatsächlicher Sicht vertretbar erscheint, an, dann informieren wir Sie darüber und stellen das Verfahren ein. Wenn aus der Stellungnahme des Strom- und Gasunternehmens hervorgeht, dass Ihre Beschwerde unbegründet war bzw. Ihre Argumente vom Unternehmen glaubhaft widerlegt werden konnten, beenden wir das Verfahren ebenfalls.

Bietet das Unternehmen keinen Lösungsvorschlag an und erscheint uns dies aufgrund des vorliegenden Sachverhaltes als unbillig, dann erstellen wir einen Lösungsvorschlag und fragen bei den Unternehmen an, ob diese den Lösungsvorschlag akzeptieren. Über die Rückmeldung der Unternehmen informieren wir Sie und stellen das Verfahren ein.

Können wir die von Ihnen in der Beschwerde gestellten Fragen direkt beantworten, leiten wir kein Schlichtungsverfahren ein, sondern übermitteln Ihnen unser Antwortschreiben. Sind Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden, können Sie trotzdem ein Schlichtungsverfahren beantragen. Dies gilt allerdings nur für Beschwerden von Konsumenten i.S.d. Konsumentenschutzgesetzes.

## **Kann ich von der Schlichtungsstelle zu einer Besprechung eingeladen werden?**

Ja, aber nur in Ausnahmefällen. Die überwiegende Anzahl der Fälle kann ohne mündliche Verhandlung gelöst werden. Nur wenn es wegen eines äußerst komplizierten Sachverhaltes zweckmäßig erscheint, laden wir Sie und die betroffenen Unternehmen zu einer mündlichen Verhandlung ein. Bei dieser Verhandlung haben alle Betroffenen unter unserer Vermittlung die Möglichkeit, ihre Sicht des Streitfalles detailliert darzulegen.

## **Was ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens?**

Das Schlichtungsverfahren endet im Normalfall mit einer Lösung, die in den meisten Fällen zur Beilegung des Streitfalles führt. Über die Lösung werden Sie schriftlich informiert.

Sollte das Schlichtungsverfahren zu keiner Einigung führen, wird es ebenfalls eingestellt.

## **Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?**

Je schneller die Strom- und Gasunternehmen ihre Stellungnahme bzw. einen Lösungsvorschlag zu Ihrer Beschwerde abgeben, desto schneller ist das Schlichtungsverfahren beendet. Im Normalfall haben die Unternehmen zwei Wochen Zeit, zu den Fragen der Schlichtungsstelle Stellung zu nehmen. Wir bemühen uns, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine Lösung herbeizuführen. Bei schwierigeren Fragen kann diese Frist verlängert werden. In vielen Fällen ist das Verfahren aber bereits nach zwei bis drei Wochen beendet.

## **Müssen die Strom- und Gasunternehmen am Schlichtungsverfahren mitwirken?**

Ja, die Unternehmen sind nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, eine Stellungnahme abzugeben und alle von der Schlichtungsstelle geforderten Unterlagen zu liefern. Sie als Beschwerdeführer können das Verfahren aber jederzeit abbrechen bzw. Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. In diesem Fall gilt das Schlichtungsverfahren als beendet.

## **Kann ich mich vertreten lassen?**

Sie können sich in jedem Stadium des Verfahrens vor einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person auf eigene Kosten vertreten lassen. Außer im Fall der Vertretung durch einen Rechtsanwalt muss Ihr Vertreter einen Nachweis der Vertretungsbefugnis vorlegen.

## **Ist das Schlichtungsverfahren bindend?**

Nein. Sind Sie als Beschwerdeführer bzw. die Strom- und Gasunternehmen mit dem Ergebnis des Verfahrens nicht zufrieden, können die Ansprüche jederzeit vor den ordentlichen Gerichten geltend gemacht werden.

Nur dann, wenn ein schriftlicher Lösungsvorschlag von Ihnen und dem Unternehmen unterschrieben wird, hat dieser die Rechtskraft eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Vor Unterfertigung eines derartigen Vergleiches werden Sie aber noch ausführlich in schriftlicher Form über die Rechtswirkungen eines derartigen Vergleiches informiert.

## **Muss ich die Rechnung trotz Schlichtungsantrag bezahlen?**

Nein. Bei Rechnungen ist die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Das bedeutet, dass die offenen Beträge während dieses Zeitraumes von den Strom- und Gasunternehmen nicht eingemahnt werden dürfen und Sie diese auch nicht bezahlen müssen.

## **Kann meine Strom- bzw- Gasbezugsanlage während eines Schlichtungsverfahrens(wegen Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden?**

Nein. Bei Rechnungen ist die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Abschluss des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Das bedeutet, dass Ihre Strom- oder Gasanlage in diesem Zeitraum auch nicht abgeschaltet werden darf.

## **Kann ich bei der Schlichtungsstelle anrufen?**

Ja: Wir sind für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 erreichbar. Telefonisch können wir Ihnen bestimmte Auskünfte erteilen und Sie zu Beschwerden beraten. Allerdings müssen Sie Ihre Beschwerde – auch nach einer telefonischen Beratung - immer auf schriftlichem Weg per E-Mail, Post oder Fax bei uns einbringen.

## **Wo finde ich nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren?**

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der E-Control geregelt. Diese finden Sie auf der Homepage der E-Control unter [www.e-control.at/schlichtungsstelle](http://www.e-control.at/schlichtungsstelle). Gerne schicken wir Ihnen diese aber auch per Post zu. Für nähere Informationen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 zur den Bürozeiten gerne zur Verfügung.

## **Gesetzliche Grundlagen für die Tätigkeit**

Die Schlichtungsstelle der E-Control wird im § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) als Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) genannt. Das AStG gilt aber nur für Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Konsumenten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

Bereits seit 2002 ist die Schlichtungsstelle gemäß § 26 E-ControG für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen allen Marktteilnehmern, das heißt auch für Streitigkeiten zwischen Energieunternehmen und Unternehmen zuständig. Das bedeutet, dass sich sowohl Haushalte/Privatkunden als auch Unternehmen an die Schlichtungsstelle wenden können.