



TÄTIGKEITSBERICHT 2019
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL
nach § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
und § 26 Energie-Control-Gesetz

UNSERE ENERGIE HANDELT LÖSUNGS- ORIENTIERT.





INHALT

Vorwort	5
Schlichtung von Streitfällen nach Energie-Control-Gesetz und Alternative-Streitbeilegung-Gesetz	6
Beratung und Information für Strom- und Gaskundinnen und -kunden	7
Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen im Berichtsjahr 2019	8
Ergebnisse der Schlichtungstätigkeit	10
Eingangswege für Beschwerden und Anfragen	12
Die Beschwerdethemen	14
Ausgewählte Themen aus der Schlichtungstätigkeit	15
> Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden	15
> Gleichbleibende Beschwerdethemen über mehrere Jahre	15
> Ausgewählte Themen der Schlichtungstätigkeit nach AStG für das Jahr 2019	19
Ausgewählte Themen der Schlichtungstätigkeit nach § 26 E-ControlG	24
> Fragen zur Verrechnung von Mehrkosten aus der Trennung der Strompreiszone bzw. aufgrund von Verpflichtungen aus dem Energieeffizienzgesetz	24
> Anschlussanfragen	25
> Fragen zu Ökostromanlagen	26



Zusammenfassung Information gemäß § 9 und § 26 AStG	27
Schlichter/in im Sinne des AStG	28
Verfahrensrichtlinien	29
> Allgemeines	29
> Schlichtungsverfahren	30
> Kosten	34
> Vertretung im Streitschlichtungsverfahren	34
> Verfahrensdauer	34
> Unabhängigkeits- und Befangenheitsbestimmungen des Schlichters	35
> Datenschutz	35
> Jährlicher Bericht	36
> Sprachliche Gleichbehandlung	36
> Inkrafttreten	36

VORWORT

Die Schlichtungsstelle der E-Control ist eine wichtige Serviceeinrichtung für Strom- und Gaskundinnen und -kunden in ganz Österreich. Der niederschwellige Zugang zu diesem gut etablierten System ist für dessen Erfolg zentral: durch leichte Erreichbarkeit – telefonisch, per E-Mail oder Post – und besonders durch den unkomplizierten Erstkontakt. Dies sind wichtige Voraussetzungen, damit das kostenlose Service der Streitschlichtung von Kundinnen und Kunden auch tatsächlich in Anspruch genommen wird.

2019 waren die Strom- und Gasmärkte besonders im ersten Halbjahr geprägt von den zahlreichen Preiserhöhungen, die in ganz Österreich Strom- und Gaskundinnen und -kunden betroffen haben. Gleichzeitig wurden neue Preisänderungsklauseln von den Energielieferanten erstmals zum Einsatz gebracht. Vor allem zu Beginn des Jahres gab es noch zahlreiche Beschwerden zu sogenannten Kundenkeilern in Einkaufszentren, aber auch durch telefonische Kontaktaufnahmen. Nachdem dieses Phänomen bereits im Jahr 2018 gehäuft aufgetreten und es in zahlreichen Fällen zu Beschwerden bei der Schlichtungsstelle gekommen war, gelang es durch Intervention der E-Control zum Ende des ersten Quartals 2019, dieser Vorgehensweise ein Ende zu setzen.

Da immer mehr Haushalte in Österreich mit Smart Metern ausgestattet sind, werden auch Anfragen und Beschwerden zu den neuen Messgeräten häufiger. Doch wie auch in den letzten Jahren waren letztlich die Strom- und Gasrechnungen der häufigste Grund, sich an die Schlichtungsstelle der E-Control

zu wenden. Egal ob es die rechnerische Ermittlung der Zählerstände betrifft, Unklarheiten bei Kundinnen und Kunden, die durch einen Wechsel zwei Rechnungen erhalten, oder ob es um Fragen zur Höhe des Energieverbrauchs und hohen Nachzahlungen geht: Viele Kundinnen und Kunden setzen sich eben nur einmal im Jahr tatsächlich mit ihrem Strom- und Gasbezug auseinander, nämlich dann, wenn wieder einmal die Jahresabrechnung ins Haus flattert.

Eines ist dabei aber gewiss: Bei Fragen und Problemen steht die E-Control mit ihren Konsumentenservices und insbesondere das Team der Schlichtungsstelle mit Rat und Tat zur Seite.



DI Andreas Eigenbauer
Der Vorstand für den Bericht
nach § 26 E-ControlG



Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M
Der Vorstand für den Bericht
nach § 26 E-ControlG



Mag. Silvia Tang
Die Leiterin der Schlichtungsstelle für
den Bericht nach § 9 AStG und § 26 AStG

SCHLICHTUNG VON STREITFÄLLEN

NACH ENERGIE-CONTROL-GESETZ UND ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ

Bereits seit dem Jahr 2002 gibt es die Möglichkeit, Streit- oder Beschwerdefälle an die E-Control heranzutragen. Zusätzlich zu den seit damals bestehenden Regelungen im Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) ist die Schlichtungsstelle der E-Control seit 2016 auch nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz eine entsprechend notifizierte Schlichtungsstelle.

Gemäß § 26 E-ControlG kann jeder Betroffene, einschließlich der Netzbenutzer, Lieferanten, Netzbetreiber, sonstigen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen oder Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle der E-Control vorlegen. Die E-Control hat sich zu bemühen, innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Die Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen (in Folge: Unternehmen) sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken, alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und gegebenenfalls einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Bei Rechnungsstreitigkeiten ist die Fälligkeit des in

Rechnung gestellten Betrages bis zum Ende des Verfahrens aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden.

Nach § 4 Abs. 1 Z. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) ist die Schlichtungsstelle der E-Control als Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) im Sinne des AStG benannt. Das AStG regelt das von den AS-Stellen durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmer und einer in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat wohnhaften Verbraucherin bzw. einem Verbraucher gemäß § 1 Konsumentenschutzgesetz.

Während die Schlichtungsstelle nach dem E-ControlG bei Beschwerden für alle Strom- und Gaskundinnen und -kunden zuständig ist, bezieht sich die Zuständigkeit nach dem AStG nur auf Verbraucherinnen und Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

BERATUNG UND INFORMATION FÜR STROM- UND GASKUNDINNEN UND -KUNDEN



Neben der klassischen Schlichtungstätigkeit erfüllt die Schlichtungsstelle aber auch einen allgemeinen Informations- und Beratungsauftrag für österreichische Strom- und Gaskundinnen und -kunden (in Folge: Kunden). Die E-Control ist gemäß § 22 Abs. 6 E-ControlG verpflichtet, Verbraucherinnen und Verbraucher über deren Rechte, die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und Streitbeilegungsverfahren, die im Streitfall geführt werden, zu informieren. Die Schlichtungsstelle der E-Control kommt diesem Informations- und

Beratungsauftrag in Form von zahlreichen telefonischen Beratungsgesprächen und der Beantwortung von schriftlichen Anfragen nach. Im Rahmen des gesetzlich determinierten Informations- und Beratungsauftrages stehen den österreichischen Kunden neben der Schlichtungsstelle aber noch weitere Serviceeinrichtungen der E-Control wie die Energie-Hotline, eine interaktive Website für Fragen und Antworten „Frag doch die E-Control“ und Messeauftritte zur Verfügung.

ÜBERBLICK SCHLICHTUNGS- VERFAHREN UND ANFRAGEN IM BERICHTSJAHR 2019

Die folgende Darstellung gibt einen zahlenmäßigen Überblick über die Schlichtungs- und Informationstätigkeit der Schlichtungsstelle. Für die Berichtslegung ist die Gesamttätig-

keit der Schlichtungsstelle in jene nach dem AStG und jene nach dem E-ControlG zu unterscheiden.

STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN UND ANFRAGEN				
	2016 Anzahl	2017 Anzahl	2018 Anzahl	2019 Anzahl
Streitschlichtungsverfahren gesamt	608	639	377	350
davon Schlichtungsverfahren gemäß AStG	556	579	346	320
davon Schlichtungsverfahren gemäß E-ControlG	52	60	31	30
Ablehnungsgründe nach AStG	65	54	151	140
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder eine AS-Stelle behandelt	12	11	13	4
Streitwert liegt unter 10 EUR	2	1	1	0
Lösungsversuch konnte nicht glaubhaft gemacht werden	11	19	64	72
keine Zuständigkeit (Fernwärme etc.)	40	22	73	63
Einbringung der Beschwerde beim Unternehmen länger als vor einem Jahr	0	1	0	1
Dauer eines Streitschlichtungsverfahrens				
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß AStG	14 Tage	23 Tage	21 Tage	21 Tage
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß E-ControlG	25 Tage	30 Tage	24 Tage	33 Tage
schriftliche Anfragen gesamt	792	862	911	751
telefonische Anfragen gesamt	keine Erfassung	1.228	1.362	1.302
Verfahrensabbruch, da fehlende Unterlagen bzw. Sachverhaltsdarstellung nicht nachgereicht wurden	35	69	184	240
davon Verfahren gemäß AStG	31	57	165	220
davon Verfahren gemäß E-ControlG	4	12	19	20

Abbildung 1
Streitschlichtungsverfahren
und Anfragen

Quelle: E-Control

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 350 Verfahren durchgeführt und 751 schriftliche Anfragen an die Schlichtungsstelle herangetragen. 1.302 Anliegen wurden telefonisch abgehandelt. In Summe ergibt sich eine Fallbearbeitungszahl von 2.403 für das Berichtsjahr 2019.

Die telefonischen Anfragen sind im Berichtsjahr leicht gesunken. Die telefonische Beratung kann dabei durchaus auch telefonische Rückfragen bei den betroffenen Lieferanten und Netzbetreibern beinhalten. So kann vor allem jenen Kunden, die über keine elektronische Kommunikationsmöglichkeit verfügen, rasch und unkompliziert geholfen werden. Möglich ist diese einfache und unbürokratische Vermittlung durch die jahrelange gute Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnern bei den Unternehmen.

Der Zeitaufwand für die telefonische Lösung von Fällen unterscheidet sich mitunter kaum von den schriftlich geführten Verfahren, weil eine telefonische Lösung in vielen Fällen ein oder mehrere Telefonate mit dem Netzbetreiber und/oder Lieferanten und einen Rückruf der Kunden erfordert.

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Ein Grund dafür besteht darin, dass vor allem die im 1. Quartal noch auftretenden zahl-

reichen Beschwerden zu Vertragsrücktritten und ungewollten Vertragsabschlüssen mit unmittelbar hintereinander stattfindenden Telefonaten mit altem und neuem Lieferanten und dem Netzbetreiber gelöst werden konnten und ein Verfahren daher nicht erforderlich war. Der telefonische Lösungsweg wurde in diesen Fällen gewählt, weil es sich bei den Kunden oft um Personen ohne Internetzugang handelte bzw. eine Abschaltung mangels Vorliegens eines Liefervertrages im Raum stand und damit der raschen Kommunikation zwischen Netzbetreiber und Lieferant große Bedeutung zukam. Hinzu kommt, dass das vorrangig betroffene Unternehmen in diesem Fall eingelenkt hat und dementsprechende Beschwerdefälle ab dem 2. Quartal des Jahres kaum mehr vorgekommen sind.

Die Verfahrensdauer bei den Schlichtungsverfahren hängt unter anderem auch von der Einhaltung der Fristen für die Abgabe einer Stellungnahme seitens der Unternehmen ab. Trotz der allgemein sehr guten Zusammenarbeit gibt es aber immer noch Unternehmen, wo Stellungnahmen mehrmals urgieren müssen.

ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Kunden sollen Streitigkeiten mit dem Unternehmen einfach, rasch und kostenlos, ohne Anrufung der Gerichte, lösen können. Dazu ist ein Schlichtungsantrag bzw. eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle notwendig.

Damit die Schlichtungsstelle ihre Vermittlungstätigkeit aufnimmt, ist es notwendig, dass der Beschwerdeführer bereits selbst mit dem jeweiligen Unternehmen Kontakt aufgenommen und einen Lösungsversuch unternommen hat. Ist dies nicht der Fall, wird der Beschwerdeführer über dieses Erfordernis informiert. Sollten weitere Unterlagen bzw. Informationen in der Beschwerde fehlen, wird auch hier der Beschwerdeführer darüber informiert und ihm die Gelegenheit zur Verbesserung der Beschwerde gegeben.

Sobald die Beschwerde vollständig ist, holt die Schlichtungsstelle eine Stellungnahme zu der Beschwerde des Kunden ein. Unternehmen werden ersucht, einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Auch der Beschwerdeführer wird schriftlich über die Verfahrenseinleitung informiert.

Im Vordergrund steht, dass die Schlichtungsstelle als neutraler Vermittler zwischen Kunden und Unternehmen agiert und versucht wird, den Streit gütlich beizulegen bzw. eine Lösung des Streit- bzw. Beschwerdefalles herbeizuführen.

In der Beschwerde stellt der Kunde den jeweiligen Beschwerdefall dar und gibt an, welche Lösung er sich vorstellt. Im besten Fall nimmt

das bzw. die beteiligten Unternehmen den Lösungsvorschlag an und das Verfahren kann somit eingestellt werden. Wenn es auf diesem Wege zu keiner Einigung kommt, nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle eine eingehende Prüfung der vorliegenden Unterlagen vor. Im Unterschied zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann sie ein Urteil fällen oder eine Entscheidung treffen, die zwingend umzusetzen ist.

Kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass das Unternehmen kein Fehlverhalten gesetzt hat, dann wird dem Kunden ein Schreiben zugestellt, in dem der Kunde über die Vorgehensweise und rechtlichen Grundlagen aufgeklärt wird. Das Verfahren ist damit beendet.

Stellt hingegen die Schlichtungsstelle sehr wohl ein Fehlverhalten des bzw. der Unternehmen fest, erstellt die Schlichtungsstelle einen Lösungsvorschlag, der sich im Rahmen der einschlägigen Gesetze bewegt. Wird der Lösungsvorschlag von allen Parteien angenommen, kommt ein außergerichtlicher Vergleich zustande und das Verfahren wird damit beendet. Wird der Lösungsvorschlag von einer der Parteien abgelehnt, wird das Verfahren ohne erfolgte Einigung beendet.

Im Unterschied zu den Regelungen im AStG ist die Teilnahme der Unternehmen an dem Verfahren nach den Bestimmungen des § 26 E-ControlG verpflichtend. Da für alle Endkun-

dinnen und -kunden, die eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle richten, gleichzeitig auch das E-ControlG gilt, sind die Unternehmen bei allen Verfahren zur Mitwirkung verpflichtet und müssen alle notwendigen Unter-

lagen zur Verfügung stellen. Wenn der Kunde eine Verbraucherin oder ein Verbraucher iSd KSchG ist, dann kann er das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

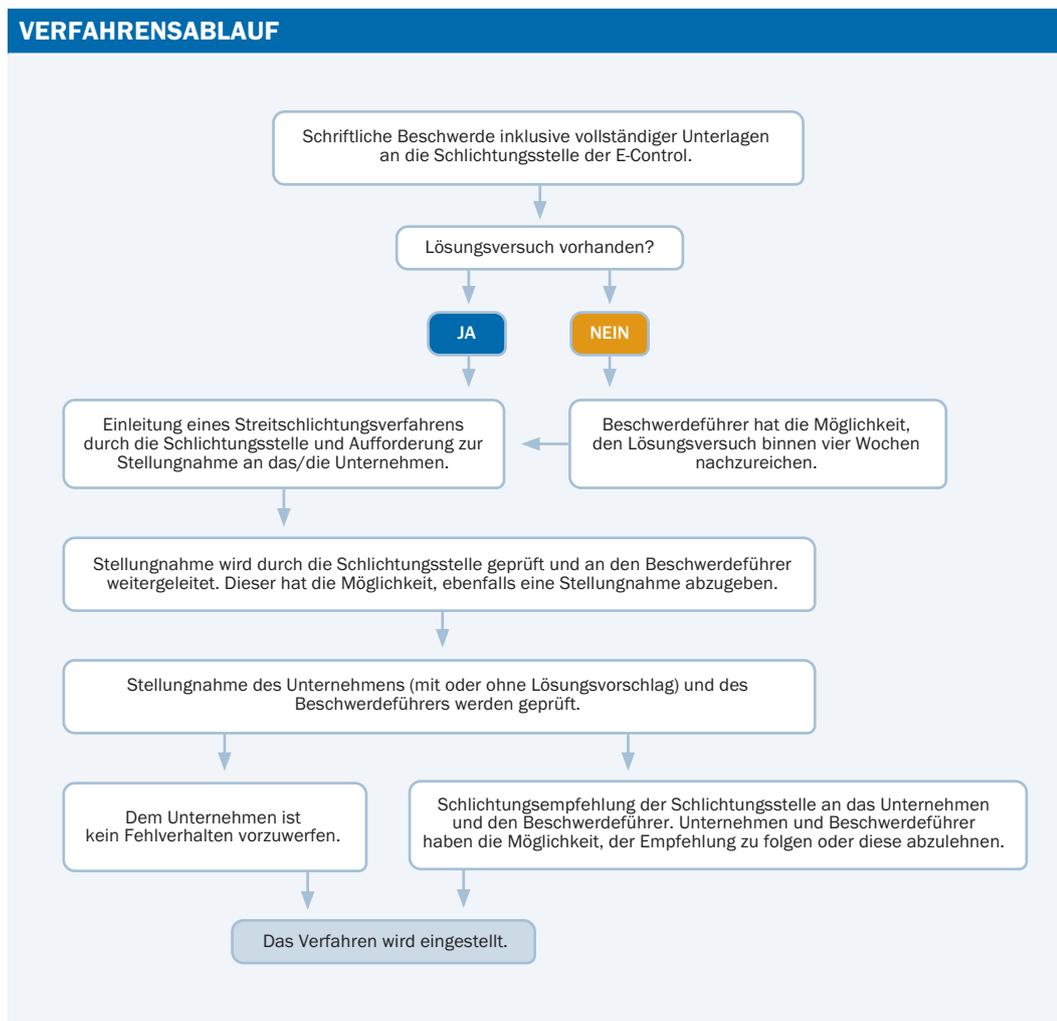


Abbildung 2
Verfahrensablauf

Quelle: E-Control

EINGANGSWEGE FÜR BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

Abbildung 3 zeigt, in welcher Form sich Kunden im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle gewandt haben.

Anliegen von 54% (2018 im Vergleich 51%) der Kunden, die sich telefonisch an die Schlichtungsstelle gewandt haben, konnten auch telefonisch gelöst werden. Ob diese Kundengruppe auch eine elektronische Kontaktmöglichkeit gehabt hätte, wurde nicht erhoben.

3% (2018 noch 4%) der Personen wandten sich per Fax oder Post an die Schlichtungsstelle. Hier ist zu vermuten, dass eine elektronische Kontaktmöglichkeit nicht zur Verfügung stand.

42% (2018 im Vergleich 45%) der Kunden kontaktierten die Schlichtungsstelle in elektronischer Form. Viele Personen aus dieser Gruppe erkundigten sich aber vor der schriftlichen Anfrage oder Beschwerde telefonisch, ob die Schlichtungsstelle für ihr Anliegen zuständig ist und welche Maßnahmen diese für Konsumentinnen und Konsumenten ergreifen kann.

Bei den sogenannten Offlinern besteht zu meist großer Beratungsbedarf, weil dieser Kundengruppe nur eine eingeschränkte Möglichkeit, sich zu informieren, zur Verfügung steht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der E-Control stehen daher gerade auch für

ART DER KONTAKTAUFNAHME MIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Offline 
Online 
Telefon 

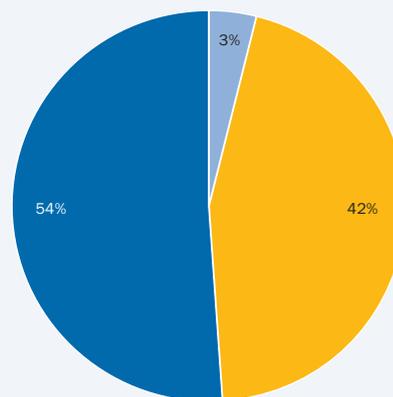


Abbildung 3
Art der Kontaktaufnahme
mit der Schlichtungsstelle

Quelle: E-Control

diese Kundengruppe zur Verfügung, damit diese von der Liberalisierung im Allgemeinen, aber auch von einem Preisvergleich bzw. Anbieterwechsel im Speziellen profitieren können.

Beispielsweise versuchen neue Anbieter am Markt, in erster Linie in Form von sogenannten Online-Produkten Fuß zu fassen. Es handelt sich dabei um Preismodelle, die voraussetzen, dass Vertragsabschluss, Rechnungslegung und Bezahlung zur Gänze elektronisch erfolgen. Dafür werden diese Produk-

te auch günstiger angeboten. Für Offliner ist es daher in besonderer Weise schwierig, von derartigen Produkten zu profitieren.

Die leichte Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle telefonisch, aber auch per Brief oder Fax ist für diese Personengruppe daher besonders wichtig. Das niedrigschwellige Beratungsangebot bzw. der einfache Erstkontakt vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist daher ein zentraler Grundsatz in der Tätigkeit der Schlichtungsstelle.

DIE BESCHWERDETHEMEN

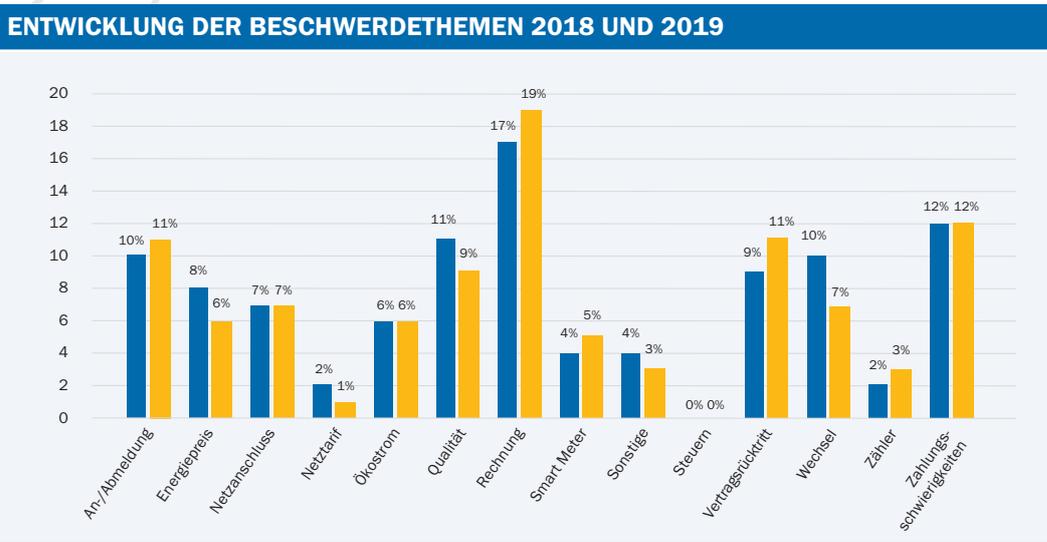


Abbildung 4
Beschwerdegründe
2018–2019

Quelle: E-Control

Die Grafik zeigt die Entwicklung der Anfrage- und Beschwerdegründe nach dem AStG und E-ControlG für die Jahre 2018 und 2019 im Vergleich. Beim Wechsel ist statistisch ein größerer Rückgang zu verzeichnen. Hingegen gab es zum Thema Vertragsrücktritt mehr Anfragen bzw. Beschwerden.

Bei den anderen Themen gab es keine großen Verschiebungen. Teilbetragsberechnung und Verbrauch (Rechnung), An- und Abmeldung, Wechsel und Zahlungsschwierigkeiten (inklusive Prepaymentzähler und Grundversorgung) und Beanstandungen der Qualität

der Services zählten auch 2019 zu den häufigsten Beschwerdegründen.

Anzumerken ist auch, dass die Anzahl der gesamten Anfragen und Beschwerden niedriger ist als jene nach Beschwerdethemen, weil bei einer Anfrage oder bei einer Beschwerde in vielen Fällen mehrere Themen zutreffend sind. So geht es beispielsweise bei einer Beschwerde zur Grundversorgung meistens auch um eine vorhergehende Abschaltung oder Fragen zur Installation eines Prepaymentzählers.

AUSGEWÄHLTE THEMEN AUS DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden

Die Anzahl der Anfragen und Verfahren ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Manche Themen sind nach wie vor gleichblei-

bend an der Tagesordnung, gleichzeitig sind auch neue Problemstellungen im Berichtsjahr 2019 vermehrt aufgetreten.

Gleichbleibende Beschwerdethemen über mehrere Jahre

Es gibt eine Reihe von Beschwerdegründen, die sich in den vergangenen Jahren nicht verändert haben.

Zu diesen Themen zählen:

- > die rechnerische Ermittlung von Verbrauchswerten
- > Strom- und Gasrechnungen
- > Verschiedene Methoden der Rechnungslegung
- > Abwicklungsprobleme bei der Grundversorgung
- > Rollen und Zuständigkeiten von Netzbetreiber und Lieferant

RECHNERISCHE ERMITTLUNG VON VERBRAUCHSDATEN

Bei einer Vielzahl von Prozessen in Zusammenhang mit dem Bezug von Strom und Gas ist die Ermittlung des Zählerstandes bzw. die Ermittlung des Verbrauches bis zu einem bestimmten (Abrechnungs-)Zeitpunkt erforderlich. Abgesehen von der Verbrauchsermittlung für die jährliche Rechnungslegung muss der Verbrauch beim Lieferantenwechsel, bei einer Änderung der Netznutzungs- und Energietarife und bei einer Ab- und Anmeldung ermittelt werden. Bei der jährlichen Verbrauchs-

ermittlung ist die Höhe des Verbrauches in der letzten Abrechnungsperiode für die Höhe der Teilbeträge und damit für die laufende Kostenbelastung von Kunden maßgeblich.

Bei den erwähnten Prozessen sollte idealerweise entweder der Netzbetreiber den Zählerstand vor Ort ablesen oder der Kunde den Zählerstand bekannt geben. Ersteres scheitert daran, dass nicht flächendeckend jährlich abgelesen wird, Zweites am Informationsstand von Konsumentinnen und Konsumenten. Diese wissen nämlich in der überwiegenden Zahl der Fälle gar nicht, dass Zählerstände gemeldet werden können, um eine exakte Abrechnung zu erhalten. Bei allen genannten Fällen wird der Verbrauch – bei Fehlen von abgelesenen Zählerständen – rechnerisch ermittelt. Diese Schätzungen und die dabei von den Netzbetreibern angewandten Methoden sind zum einen für Kunden vielfach intransparent; zum anderen kann sich aber auch das Verbrauchsverhalten der Kunden geändert haben, weswegen die Höhe von rechnerischen Verbrauchsermittlungen zu den Standardbeschwerden bei der Schlichtungsstelle zählt.

Abhilfe wird hier der Einbau von intelligenten Messgeräten schaffen. Mit diesen Geräten können die Zählerstände und damit die Verbrauchsmengen taggenau abgerufen werden. Rechnerische Ermittlungen von Zählerständen für Verbrauchsabgrenzungen und die damit einhergehenden ungenauen Rechnungen sollten damit der Vergangenheit angehören.

STROM- UND GASRECHNUNGEN

Die Summe an Informationen auf Strom- und Gasrechnungen ist äußerst umfangreich. Eine (für Netznutzung und Energielieferung gemeinsame) Rechnung kann bis zu fünf Seiten umfassen. Grund dafür ist eine Vielzahl an gesetzlichen Bestimmungen, welche – so zumindest die Intention des Gesetzgebers – eine möglichst lückenlose Information des Kunden sicherstellen soll.

Konsumentinnen und Konsumenten fühlen sich durch die Fülle an Informationen teilweise überfordert, sodass sie jene Informationen, die tatsächlich für eine Mehrzahl der Kunden relevant sind, wie Verbrauch und aktuell geltender Energiepreis, kaum mehr herausfiltern können.

VERSCHIEDENE METHODEN DER RECHNUNGSLEGUNG

Neben dem Umfang der Strom- und Gasrechnungen bereitet den Endkundinnen und -kunden die Unterscheidung zwischen getrennter und gemeinsamer Rechnungslegung Schwierigkeiten. Unabhängig davon, welche Methode von mehr Konsumentinnen und Konsumenten bevorzugt wird, verursacht allein die

Tatsache, dass beide Methoden nebeneinander bestehen, immer wieder Verständnisprobleme. Es ist festzustellen, dass immer wieder Kunden bei einem Wechsel zu einem getrennt abrechnenden Lieferanten nicht bewusst ist, dass in Zukunft eben zwei Rechnungen zu erwarten sind. Diese Kunden verstehen sodann nicht, warum plötzlich auch Teilbetragszahlungen an den Netzbetreiber zu entrichten sind bzw. warum für die Netznutzungsentgelte eine eigene Rechnung gelegt wird. Es wird teilweise befürchtet, dass durch den Lieferantenwechsel doppelte Entgelte zu bezahlen sind. Verstärkt wird das Problem dadurch, dass es Lieferanten gibt, die beide Modelle anbieten – freilich zu unterschiedlichen Preisen.

ABWICKLUNGSPROBLEME BEI DER GRUNDVERSORGUNG

Die Beschwerden zur Grundversorgung sind zwar mit 52 Fällen zahlenmäßig nicht sehr hoch, allerdings handelt es sich dabei immer um sehr aufwändige Beschwerdefälle mit vielen Bearbeitungsschritten.

Die gesetzlichen Bestimmungen zur Grundversorgung in § 77 EIWOG 2010 und § 123 GWG 2011 sowie in den entsprechenden Landesausführungsgesetzen sollen gewährleisten, dass Anschlüsse von Kunden, die (etwa aufgrund von Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden sollen bzw. bereits abgeschaltet sind, bei Berufung auf die Grundversorgung beim jeweiligen Vertragspartner und gegen Bezahlung eines Monatsteilbetrages nicht abgeschaltet werden bzw. rasch wieder ans Netz genommen werden müssen.

ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN – JAHRESVERGLEICH

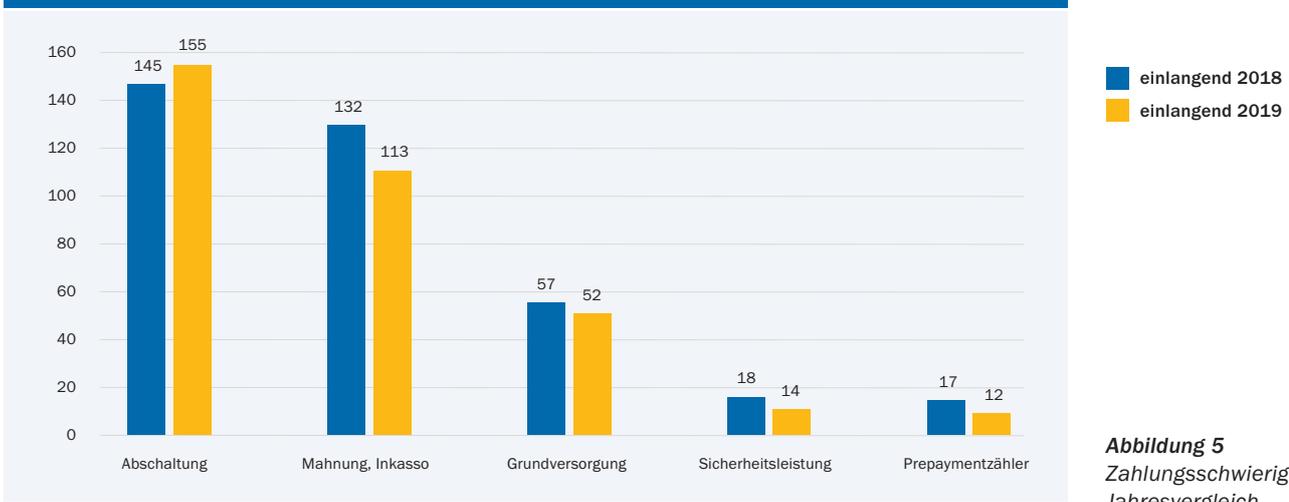


Abbildung 5
Zahlungsschwierigkeiten –
Jahresvergleich

Quelle: E-Control

Sowohl die Ausführungen in den Kundenbeschwerden als auch die Stellungnahmen der Unternehmen zeigen in den jeweiligen Schlichtungsverfahren, dass es große Unsicherheiten bei der konkreten Abwicklung der Grundversorgung gibt.

Im Idealfall beruft sich der Kunde im Fall einer bevorstehenden oder bereits erfolgten Abschaltung seiner Strom- bzw. Gasanlage gegenüber seinem Netzbetreiber und einem von ihm gewählten Lieferanten (es muss sich dabei nicht um den bisherigen Lieferanten handeln) auf die Grundversorgung und schließt im Rahmen der Grundversorgung mit dem Energieversorgungsunternehmen seiner Wahl einen Energieliefervertrag. Durch den Lieferanten erfolgt dann die Neuanmeldung des Kunden

beim Netzbetreiber über die Wechselplattform, wobei dieser Prozess für den Netzbetreiber als Neuanmeldung im Rahmen der Grundversorgung gekennzeichnet sein muss. Der Netzbetreiber bestätigt diese Neuanmeldung und die Anlage wird innerhalb kürzester Zeit wieder eingeschaltet bzw. von der Abschaltung durch den Netzbetreiber Abstand genommen.

Dieser Fall, nämlich dass es mit einer kurzen Anleitung des Kunden durch die Schlichtungsstelle getan ist, tritt nur sehr selten ein.

In vielen Fällen wird die Neuanmeldung im Rahmen der Grundversorgung durch den Netzbetreiber abgelehnt, weil das Bestehen eines aufrechten Energieliefervertrages behauptet wird. Dies ist dann der Fall, wenn

zwar im Rahmen des qualifizierten Mahnverfahrens die Abschaltung der Anlage angekündigt und auch vom Netzbetreiber vollzogen wird, jedoch vom Energielieferanten der Energieliefervertrag nie gekündigt wurde. In diesen Fällen wird vom Energielieferanten auf die Einhaltung einer 14-tägigen Kündigungsfrist bestanden und so eine rasche Wiedereinschaltung der Anlage im Rahmen der Grundversorgung verhindert.

Schließt der Kunde seinen Grundversorgungsvertrag mit einem Energielieferanten ab, der keine integrierte Abrechnung (Energiekosten inklusive Netzkosten sowie Steuern und Abgaben) anbietet, muss er sich explizit auch bei seinem Netzbetreiber auf die Grundversorgung berufen – auch hier kommt es immer wieder zu zeitlichen Verzögerungen bei der Wiedereinschaltung.

Es gibt auch Unternehmen, die die Aufnahme der Kunden in die Grundversorgung unter Berufung auf das jeweilige Landesausführungsgesetz verweigern.

Oft ist auch im Rahmen eines allfälligen Schlichtungsverfahrens die Einhaltung des qualifizierten Mahnverfahrens durch die Unternehmen zu überprüfen, und auch die Höhe der geforderten Sicherheitsleistung bietet in manchen Fällen Diskussionsbedarf.

Letztendlich ist es für Kunden, die sich ohnedies in Zahlungsschwierigkeiten befinden, nicht einfach, die im Rahmen der Grundversorgung geforderte Sicherheitsleistung von

einem monatlichen Teilbetrag sofort aufzubringen und so überhaupt zu einem Energieliefervertrag im Rahmen der Grundversorgung zu kommen.

ROLLEN UND ZUSTÄNDIGKEITEN VON NETZBETREIBER UND LIEFERANT

Die Trennung in einen Ansprechpartner für die Netznutzung und einen weiteren für Energielieferung bei den diversen Kundenprozessen wie Rechnungslegung, An- und Abmeldung, Wechsel etc. stellt viele Kunden immer noch vor große Herausforderungen, weil ihnen nicht klar ist, wer wofür zuständig ist. So erweisen sich Beschwerden nicht selten als ein Mangel an Information, und umgekehrt ist es bei schlichten Informationsanfragen manchmal geboten, das Verhalten von Netzbetreibern oder Lieferanten im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens auf ihre Rechtmäßigkeit zu hinterfragen bzw. zu überprüfen.

Manche Prozesse sind in der Zwischenzeit – sei es durch rechtliche Änderungen, sei es durch Verbesserung der Kundenservices bei den Unternehmen – sehr viel kundenfreundlicher gestaltet worden. Dazu zählt jedenfalls der reine Wechselprozess, der weitgehend problemlos funktioniert. Hier zeigt sich, dass – wenn es tatsächlich zu Problemen kommt – diese durch die Kunden selbst rasch gelöst werden können. Anders stellt sich die Situation bei An- und Abmeldungen dar (manchmal auch in Zusammenhang mit Abschaltungen). Hier ist es für Kunden weit schwieriger zu erfassen, was getan werden muss, um eine rasche Wiedereinschaltung zu erreichen.

Ausgewählte Themen der Schlichtungstätigkeit nach AStG für das Jahr 2019

BESCHWERDEN ZU ZWEIFELHAFTEN AKQUISITIONSMETHODEN UND/ODER VERTRAGSRÜCKTRITTEN

Kunden, die sich wegen undurchsichtiger Akquisitionsmethoden an die Schlichtungsstelle wandten, wollten im Großteil der Fälle auch vom Vertrag zurücktreten und berichteten von diesbezüglichen Schwierigkeiten. Aus diesem Grund werden diese Beschwerden einheitlich unter dem Beschwerdegrund Vertragsrücktritt erfasst.

Zweifelhafte Akquisitionsmethoden

Die vielen Beschwerden zu den (ungewollten) Vertragsabschlüssen von Strom- und Gaslieferverträgen in Einkaufszentren, im Rahmen von Haustürgeschäften und in Form von unerwünschten Telefonaten zählten bereits im Vorjahr – also 2018 – zu den beherrschenden Themen. Es handelte sich bei den akquirierenden Unternehmen nicht mehr nur um neue alternative Lieferanten, sondern auch um einen regionalen, alteingesessenen Energielieferanten, der österreichweit Kunden beliefert. Ab dem 2. Quartal des Berichtsjahres 2019 haben derartige Beschwerden allerdings stark abgenommen. Grund hierfür ist das erfolgreiche Eingreifen der E-Control, um derartige Vorgehensweisen hintanzuhalten.

Vertragsrücktritte

Sämtliche Beschwerdeführer, die durch die oben erwähnten zweifelhaften Akquisitionsmethoden teilweise ungewollt zu Kunden

eines neuen Strom- oder Gaslieferanten wurden und sich an die Schlichtungsstelle wandten, wollten vom Vertrag zurücktreten und weiterhin vom bisherigen Lieferanten versorgt werden.

Wie die Beschwerden zeigen, stellt die Herstellung des ursprünglichen Vertragsbestandes – und damit die durchgehende Versorgung durch den alten Lieferanten – Kunden vor zwei unterschiedliche Herausforderungen.

Einerseits muss der Kunde vom nicht gewollten Vertrag beim neuen Lieferanten zurücktreten. Andererseits muss er alle Schritte unternehmen, um vom alten Lieferanten wieder mit Energie weiterversorgt zu werden bzw. eine Abschaltung abzuwenden. Die Praxis zeigt, dass den meisten Kunden zwar der erste Schritt, nämlich vom Vertrag zurückzutreten, bewusst ist. Darüber hinaus ist ihnen aber nicht klar, dass der neue Lieferant den alten Liefervertrag bereits gekündigt hat und diese Kündigung trotz des Vertragsrücktrittes natürlich aufrecht bleibt.

Durch die Kündigung des alten Liefervertrages durch den neuen (nicht gewünschten Lieferanten) besteht für die Anlage kein aufrechtes Vertragsverhältnis. In der Folge werden die Kunden vom Netzbetreiber über das Fehlen eines Liefervertrages informiert (Abschaltdrohung) und es wird ihnen mitgeteilt, dass sie – so sie nicht vom Netz genommen werden

wollen – neuerlich einen Energieliefervertrag abschließen müssen. Praktisch jeder betroffene Kunde, der sich an die Schlichtungsstelle gewandt hatte, wurde von dieser Information überrascht, da geglaubt wurde, durch den Vertragsrücktritt automatisch wieder vom bisherigen Lieferanten versorgt zu werden.

In der Mehrzahl der Fälle ist das vermittelnde Einschreiten der Schlichtungsstelle erforderlich. Erfreulicherweise konnte in den meisten Fällen eine rasche Rückabwicklung gewährleistet und eine Abschaltung abgewendet werden.

AN- UND ABMELDUNGEN

Schwierigkeiten bei Anmeldungen

Immer wieder scheitert eine Strom- und/oder Gasanmeldung bereits daran, dass der Lieferant auf Bekanntgabe einer Zählpunktbezeichnung besteht (z.B. als Pflichtfeld am Online-Vertrag), obwohl Konsumentinnen und Konsumenten, die neu in eine Wohnung einziehen, üblicherweise noch keine Kenntnis von den Zählpunktbezeichnungen an der Anlage haben. Entsprechend den Bestimmungen in der Wechsel-Verordnung 2014 kann ein Anmeldeprozess auch nur bei näherer Bekanntgabe des Vertragspartner-Namens sowie der Anlagenanschrift gestartet werden. In diesem Fall bedarf es allerdings einer Anlagenidentifikation zwischen Lieferant und Netzbetreiber, welche sich gerade in dicht verbauten Gebieten mit größeren Mehrparteienhäusern, die über mehrere Stiegen- und Stockwerksangaben verfügen,

mitunter schwierig gestalten kann. Daher wählen manche Lieferanten den Weg, die Kunden zum Herausfinden ihrer Zählpunktbezeichnung an den Netzbetreiber zu verweisen. Haben die Kunden sich parallel allerdings noch nicht für eine Anmeldung und einen Netzvertragsabschluss an den Netzbetreiber selbst gewandt, sind sie für diesen noch nicht Kunden und bekommen aus Datenschutzgründen keine Zählpunktbezeichnung genannt. So werden die Kunden zwischen Lieferant und Netzbetreiber hin und her verwiesen, was auf lange Sicht auch zur Anlagenabschaltung führen kann.

Abschaltungen bei An- und Abmeldungen

Im Zusammenhang mit An- und Abmeldungen haben sich im Berichtsjahr 74 Kunden über eine Abschaltung beschwert.

An den Prozessen der An- und Abmeldungen von Kunden bei Aus- und Einzügen in Wohnungen sind eine Reihe verschiedener Akteure beteiligt. Bei der Abmeldung sind es Netzbetreiber, alter Lieferant und der abzumeldende Endkunde; bei der Anmeldung wiederum Netzbetreiber, neuer Lieferant und neuer Endkunde. Bei Mehrfamilienhäusern werden An- und Abmeldung teilweise auch von Hausverwaltungen durchgeführt, womit noch ein weiterer Akteur hinzukommt.

In der Praxis kommt es beim Zusammenwirken der genannten Akteure einerseits und der Abbildung der zivilrechtlichen Verhältnisse über die Wechselpattform an-

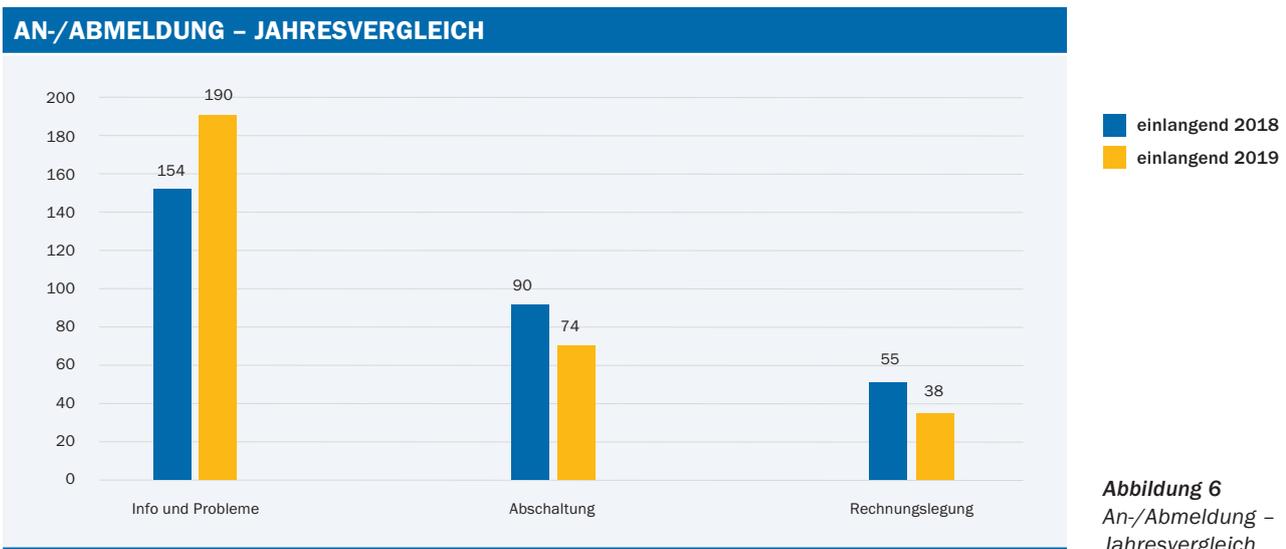


Abbildung 6
An-/Abmeldung –
Jahresvergleich

Quelle: E-Control

dererseits immer wieder zu (ungewollten) Abschaltungen von Strom- und/oder Gasbezugsanlagen.

Die Beschwerden zu Abschaltungen in Zusammenhang mit Ab- und Anmeldungen sind gestiegen, seitdem Netzbetreiber Anlagen bei einer Abmeldung bzw. Auszug eines Mieters (zu Recht) auch zeitnah abschalten. In früheren Jahren wurden Anlagen (nach einer Vertragsbeendigung) teilweise über einen sehr langen Zeitraum nicht vom Netz genommen, sodass ein neuer Mieter mehr Zeit hatte, sich um die An- bzw. Ummeldung des Strom- und/oder Gasbezuges in seiner neuen Wohnung zu kümmern, ohne dabei Gefahr zu laufen, dass die Anlage abgeschaltet wird. Allerdings

war hier oft nicht klar, wer für den Energieverbrauch im Zeitraum der Leerstehung zu zahlen hat.

Die Schlichtungsfälle zeigen, dass es Kunden, deren Bezugsanlage im Rahmen einer Anmeldung abgeschaltet wurde, trotz vielfacher Telefonate mit dem Netzbetreiber und dem Lieferanten nicht gelingt, das Problem aufzuklären bzw. in vertretbarer Zeit eine Einschaltung der Anlage zu erreichen.

Durch rasche Intervention durch die Schlichtungsstelle per E-Mail bzw. in dringenden Fällen oft auch telefonisch bei Netzbetreibern und Lieferanten wird aufgeklärt, wo der Fehler liegt. Das ermöglicht die Wiederher-

stellung der Kommunikation zwischen Lieferanten und Netzbetreibern zum Zwecke der raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

ABLEHNUNG EINES INTELLIGENTEN MESSGERÄTES (SMART METER)

Einige Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, weil sie den Einbau eines intelligenten Messgerätes nicht wünschen. In den meisten Fällen können Kunden über die Einführung der intelligenten Messgeräte und die Opt-out-Möglichkeit aufgeklärt werden. Nur in den seltensten Fällen kommt es tatsächlich zu einem Schlichtungsverfahren.

Endverbraucherinnen und -verbraucher haben das Recht, die Konfiguration der Zähler

selbst zu bestimmen. Wenn jemand einen Smart Meter ablehnt, weil er zum Beispiel keine tägliche Datenübertragung möchte, kann er vom sogenannten Recht auf Opt-out-Gebrauch machen. Beim Opt-out wird der Zählerstand nur zu Abrechnungszwecken ausgelesen und auch die Abschalt- sowie Leistungsbegrenzungsfunktion wird deaktiviert. Am Messgerät muss diese Einstellung klar ersichtlich sein. Der Netzbetreiber darf die Konfiguration nicht einseitig ändern.

Einen Rechtsanspruch auf Behalten des mechanischen Zählers (Ferraris-Zähler) gibt es allerdings nicht. Das Messgerät steht im Eigentum des Netzbetreibers. Er legt fest, welches Messgerät zum Einsatz kommt, und

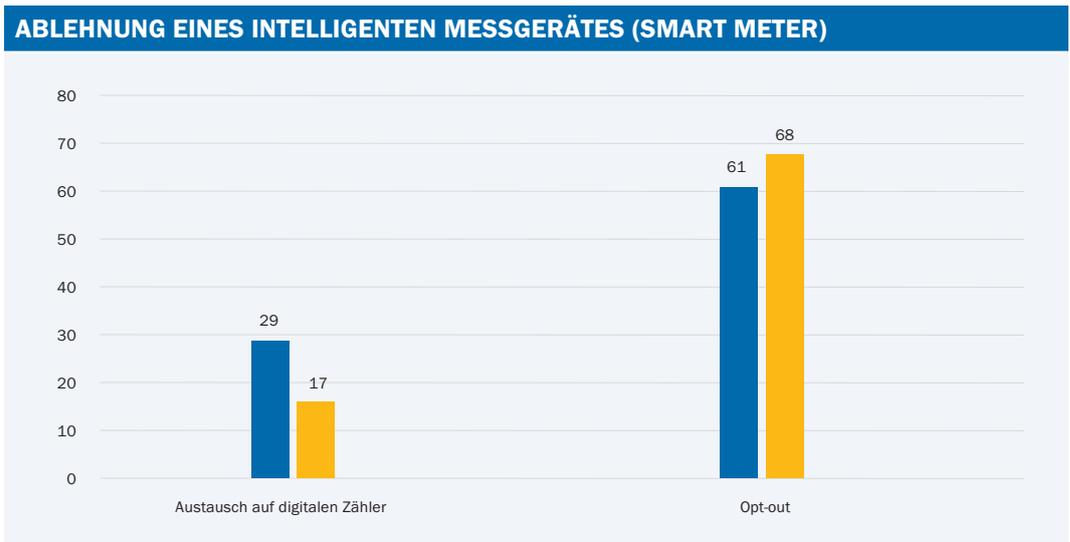


Abbildung 7
Ablehnung eines intelligenten Messgerätes (Smart Meter)

Quelle: E-Control

ist selbstverständlich verpflichtet, die rechtlichen Vorgaben zum Smart-Meter-Roll-out einzuhalten.

VERTRAGSABLEHNUNG

Im Berichtsjahr 2019 haben sich vermehrt Kunden an die E-Control gewandt, deren Energieliefervertrag von einem alternativen Energieanbieter abgelehnt oder nach Vertragsabschluss wieder storniert worden ist. In manchen Fällen wurde dies nicht begründet, oft wurde jedoch als Grund eine mangelnde Bonität angegeben. Gerechtfertigt wird eine derartige Vorgehensweise in den konkreten Fällen durch eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Schlichtungsstelle kann daher nur aufklären, dass kein Kontrahierungszwang besteht und Energielieferanten daher auch Vertragsabschlüsse ablehnen bzw. von einem bereits geschlossenen Vertrag zurücktreten können, wenn dies vertraglich vereinbart worden ist. Ein Kontrahierungszwang besteht bei alternativen Lieferanten lediglich dann, wenn sich der Kunde auf die Grundversorgung beruft. Den Kunden wird geraten, sich direkt an das Unternehmen zu wenden.

In den Fällen, in denen die Ablehnung mit mangelnder Bonität begründet wurde, wird den Kunden mitgeteilt, dass sie sich beim betreffenden Unternehmen unter Berufung auf die DSGVO erkundigen können, wie ihre Daten verarbeitet worden sind, insbesondere an welche Dritte diese weitergeleitet wurden. Verständlicherweise sind viele Kunden überrascht und teilweise besorgt, wenn ein Vertrag abgelehnt wurde, insbesondere wenn dies aufgrund mangelnder Bonität erfolgt ist.

VERSPÄTETE GUTHABENSAUSZAHLUNG UND RECHNUNGSLEGUNG

Zahlreiche Beschwerden haben im Jahr 2019 die verspätete Guthabensauszahlung durch einen bestimmten Energielieferanten betroffen. In den konkreten Fällen haben die Kunden zwar eine Endabrechnung erhalten, allerdings erfolgte auch Wochen danach keine Auszahlung ihres – auf der Endabrechnung ausgewiesenen – Guthabens. In manchen Fällen ist zudem die Rechnung zu spät gelegt worden. In allen Fällen konnte im Zuge eines Schlichtungsverfahrens eine rasche Überweisung des Guthabens bzw. eine Rechnungslegung erwirkt werden.

AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT NACH § 26 E-CONTROLG

Neben der Tätigkeit nach dem AStG für Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem Konsumentenschutzgesetz ist die Schlichtungsstelle nach § 26 E-ControlG für alle Kunden bei Streitigkeiten mit dem Netzbetreiber und/oder Energielieferanten zuständig. Im Berichtsjahr 2019 wurden 30 Verfahren durchgeführt.

den bei Streitigkeiten mit dem Netzbetreiber und/oder Energielieferanten zuständig. Im Berichtsjahr 2019 wurden 30 Verfahren durchgeführt.

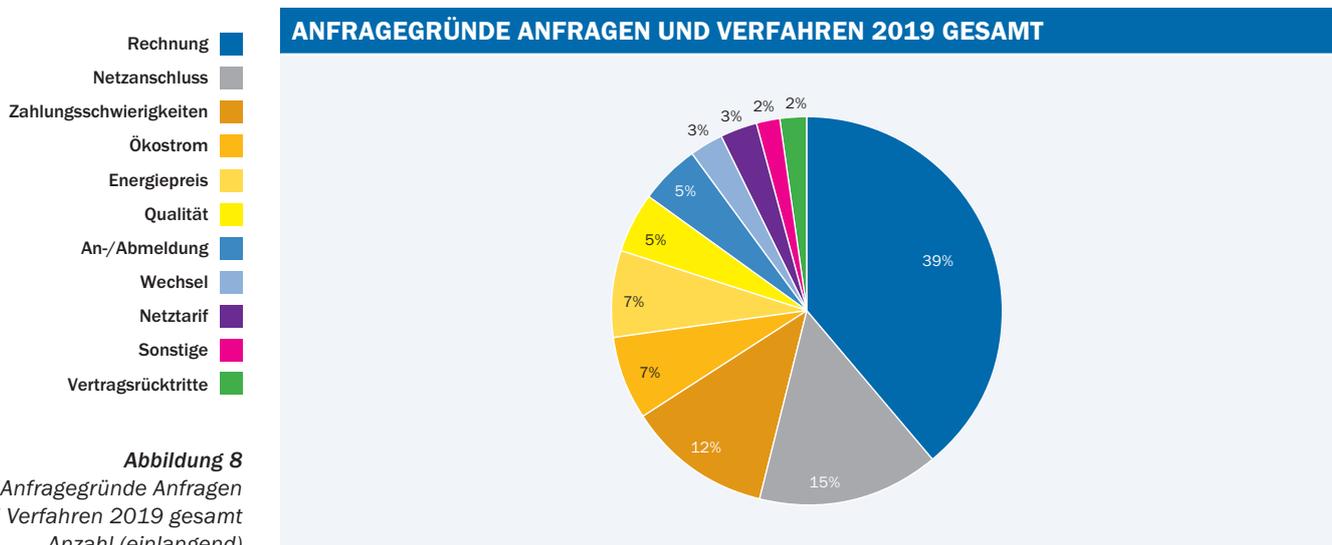


Abbildung 8
Anfragegründe Anfragen und Verfahren 2019 gesamt
Anzahl (einlangend)

Quelle: E-Control

Fragen zur Verrechnung von Mehrkosten aus der Trennung der Strompreiszone bzw. aufgrund von Verpflichtungen aus dem Energieeffizienzgesetz

Die obenstehende Grafik zeigt, dass es sich bei knapp 40% der Verfahren um Fragen rund um die Rechnungslegung handelt. Dabei ging es häufig um die (gerechtfertigte) Weiterverrechnung von Kosten aus dem Energieeffizienz-

engesetz bzw. um die Mehrkosten aus der Trennung der Strompreiszone.

Überprüft wurde einerseits die Höhe der verrechneten Kosten sowie die Berechtigung der

Verrechnung. Mithilfe der von den Unternehmen vorgelegten Unterlagen wie Allgemeine Geschäftsbedingungen, Rechnungen und/oder Vertrag wurde eruiert, ob überhaupt entsprechende Klauseln zu einer Weiterverrechnung vertraglich vereinbart wurden. Die Prüfung der vorgelegten Vertragsunterlagen ergab unterschiedliche Ergebnisse: Einige Unternehmen haben entsprechende Klauseln zur Weiterverrechnung mit ihren Kunden

vereinbart, andere bedienten sich einer sehr unklaren Klausel, die im Zweifel zu Lasten des Verwenders ausgelegt werden könnte, zum Teil wurde keine Klausel zur Weiterverrechnung vereinbart.

In den Schlichtungsverfahren musste daher hauptsächlich geklärt werden, inwieweit die Weiterverrechnung der genannten Kosten vertraglich vereinbart wurde oder nicht.

Anschlussanfragen

Ein Dauerthema, das vor allem im letzten Jahr an Bedeutung zugenommen hat, sind die Anschlussanfragen, teilweise auch Streitschlichtungen, im Zusammenhang mit Anschluss von Erzeugungsanlagen (meistens Photovoltaik). Bei den Haushalten und Gewerbebetrieben sollen diese Anlagen zumeist als Überschusseinspeiser betrieben werden. Der Netzbetreiber legt bei jedem Neuanschluss (auch bei neuen Erzeugungsanlagen, die in eine bereits existierende Bezugsanlage integriert werden) den technisch geeigneten Anschlusspunkt im vorhandenen Verteilernetz fest.

Da aufgrund der Vielzahl bereits existierender derartiger Anlagen in vielen Teilen des Verteilernetzes die zulässigen Grenzen des rechnerischen Spannungshubs bereits nahezu erreicht sind, kommt es gelegentlich vor, dass Anlagen nicht so, wie von den Kunden gewünscht, ans Netz gehen können. Die

Schlichtungsstelle prüft in derartigen Fällen die korrekte Ermittlung des technisch geeigneten Anschlusspunktes im existierenden Verteilernetz durch den Netzbetreiber.

Sollten aufgrund der örtlichen Lage des technisch geeigneten Anschlusspunktes die Kosten für den Anschlusskunden zu hoch werden, versucht die Schlichtungsstelle, in Zusammenarbeit mit den Kunden 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.) eine für alle Seiten zufriedenstellende und kostenschonende Lösung zu finden.

Fragen zu Ökostromanlagen

Neben Anschlussfragen ging es bei den Verfahren nach E-ControlG häufig um die Frage der Verrechnung der Ökostrompauschale. Es gibt immer noch eine Reihe von ehemals größeren Industrieanlagen, die aus welchen Gründen auch immer, verkleinert bzw. nahezu stillgelegt wurden; trotzdem besteht immer noch ein geringfügiger Strombezug. Diese Anlagen sind auf Netzebene 6 bzw. sogar 5 angeschlossen. Mit der empfindlichen Erhöhung der Ökostrompauschale auf diesen Netzebenen stellte sich für Kunden oftmals die Frage, inwieweit die Verrechnung der Ökostrompauschale, die in einigen Fällen ein

Vielfaches der Stromrechnung ausmachte, gerechtfertigt sei.

Auch im Zusammenhang mit der sukzessiven Korrektur von verordnungswidrigen Zählpunktsaldierungen in einigen Netzbereichen bei der Rechnungslegung auf niedrigeren Netzebenen stellten sich Fragen zur korrekten Verrechnung der Ökostrompauschale.

Die Schwierigkeiten bzw. Beschwerden und Anfragen zu An- und Abmeldungen treten bei Verfahren nach § 26 E-ControlG analog zu den Verfahren nach dem AStG auf.

ZUSAMMENFASSUNG INFORMATION GEMÄSS § 9 UND § 26 AStG

§ 9 Z 9 AStG Einschätzung der Effektivität des Verfahrens

Seit ihrer Gründung im Jahre 2001 war und ist die E-Control bemüht, die Informationsbedürfnisse der Kunden in den Fokus ihrer Arbeit zu stellen. Die Schlichtungsstelle der E-Control besteht seit Oktober 2002. Wie bereits dargestellt, zählt die Vermittlung bei Streitigkeiten zum Hauptaufgabenbereich der Schlichter. Mit der Schlichtung untrennbar verbunden ist Beratungs- und Auskunftstätigkeit, zu der die E-Control auch gesetzlich verpflichtet ist.

Die Rückmeldungen der Kunden, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, sind sehr positiv. Besonders anerkennend aufgenommen wird die Tatsache, dass das Service der Schlichtungsstelle kostenlos ist und dass das Team der Schlichtungsstelle auch über eine direkte Durchwahl erreichbar ist.

Missbräuchliches Verhalten von Unternehmen kann untersucht werden

Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, einzelne Kundenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige konkrete Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen und Beschwerden 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 Unterneh-

men verpflichtet, an der Streitschlichtung mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Da alle Streitschlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem E-ControlG sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen.

Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nehmen regelmäßig an internen Fachschulungen teil. Es handelt sich dabei um jeweils ein- bis zweistündige Veranstaltungen, wo Expertinnen und Experten aus der E-Control zu speziellen, für die inhaltliche Schlichtungstätigkeit relevanten Themen referieren und anschließend Diskussionen geführt wurden. Darüberhinausgehend finden auch weitere Schulungen statt.

§ 26 Abs. 3 Z. 1 AStG Finanzierung der Schlichtungsstelle

Die E-Control ist gemäß § 32 Abs. 1 E-ControlG berechtigt, zur Finanzierung ihrer Aufgaben von den Betreibern der Höchstspannungsnetze sowie den Marktgebietsmanagern für den Gasbereich ein die Kosten ihrer Tätigkeit deckendes Finanzierungsentgelt in Rechnung zu stellen. Das Finanzierungsentgelt bemisst sich nach dem vom Aufsichtsrat der E-Control zu genehmigenden Budgets. Schlichterinnen und Schlichter im Sinne des AStG und die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der E-Control und werden daher von dieser entlohnt. Sämtliche Infrastrukturleistungen (Büro, IT etc.) werden von der E-Control zur Verfügung gestellt.

SCHLICHTER/IN IM SINNE DES ASTG

Als Schlichterin bzw. Schlichter im Sinne des ASTG wurden bestellt:

Mag. Silvia Tang

für den Zeitraum 1.9.2019 bis 31.8.2022.

Mag. Tang ist Juristin, seit 2014 Mitarbeiterin der E-Control und leitet seit 1.9.2019 die Schlichtungsstelle der E Control.

Dr. Johannes Mrázek

bis 18.9.2022 als Schlichter für Netzan-schluss- und Netzerweiterungsfragen im Bereich Strom und Gas.

Dr. Mrázek ist seit 2001 bei der E-Control tätig und war davor als Rechtsanwalt tätig.

Er führt seit mehr als 10 Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzanschluss und Netzerweiterung.

Beide Schlichter vertreten sich wechselseitig im Fall der Abwesenheit oder Befangenheit oder sollte eine der Schlichterpositionen un-besetzt sein.

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

VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DIE REGULIERUNG DER ELEKTRIZITÄTS- UND ERDGASWIRTSCHAFT (E-CONTROL)¹

Allgemeines

ZUSTÄNDIGKEIT

§ 1.

- (1) Die Zuständigkeit der E-Control als Schlichtungsstelle gemäß § 26 EControlG 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.: Ver-

rechnung, 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 Interessenvertretungen 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.

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

Schlichtungsverfahren

SCHLICHTUNGSANTRAG

§ 4.

- (1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich per Post an Energie-Control Austria zu Hdn. Schlichtungsstelle, Rudolfplatz 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.

VERJÄHRUNGHEMMUNG UND FÄLLIGKEITSAUFSCHUB

§ 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 Ein-

langens 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 Streit-schlichtungsverfahren 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.
- 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.

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
- (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 Streitschlich-

tungsverfahrens 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 ei-

genen 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 Unabhängig-

keit 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.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Streitschlichtungsverfahren und Anfragen	8
Abbildung 2	Verfahrensablauf	11
Abbildung 3	Art der Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle	12
Abbildung 4	Beschwerdegründe 2018–2019	14
Abbildung 5	Zahlungsschwierigkeiten – Jahresvergleich	17
Abbildung 6	An-/Abmeldung – Jahresvergleich	21
Abbildung 7	Ablehnung eines intelligenten Messgerätes (Smart Meter)	22
Abbildung 8	Anfragegründe Anfragen und Verfahren 2019 gesamt Anzahl (einlangend)	24

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

E-Control
Rudolfsplatz 13a, 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:

DI Andreas Eigenbauer und
Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M (Brügge)
Vorstand E-Control

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Text: E-Control

Druck: Druckerei DER SCHALK

© E-Control 2020



gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens, Michael Schalk GmbH., UW-Nr. 1260

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes: Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wurde bei Begriffen, Bezeichnungen und Funktionen mitunter die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an beide Geschlechter.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Dezember 2019

