



VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

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



www.e-control.at



INHALT

1. Schlichtungsstelle	3
1.1. Grundsätze der Schlichtung	3
1.2. Zuständigkeit	3
2. Schlichtungsantrag	4
2.1. Vollständigkeit	4
2.2. Auftrag zur Verbesserung	5
2.3. Ablehnung der Beschwerde	5
3. Schlichtungsverfahren	6
3.1. Lösungsvorschlag	6
3.2. Beendigung des Verfahrens	7
3.3. Weitere rechtliche Möglichkeiten nach Verfahrenseinstellung	7
4. Allgemeines rund um das Schlichtungsverfahren	8
4.1. Verfahrenskosten	8
4.2. Verfahrensdauer	8
4.3. Teilnahmepflicht	8
4.4. Vertretungsvollmacht	9
4.5. Fälligkeitssaufschub	9
4.6. Verjährungshemmung	9
5. Sonstiges	10
5.1. Gegenstand der Verfahrensrichtlinien	10
5.2. Kommunikation	10
5.3. Datenschutz	10
5.4. Schlichter:innen im Sinne des AStG	11

Stand Juli 2025

1. SCHLICHTUNGSSTELLE

Was ist die Schlichtungsstelle und wofür ist sie zuständig?



Die Schlichtungsstelle agiert als unabhängige und unparteiische Vermittlerin und ist bemüht, eine Einigung zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeizuführen.

nicht an. Die ernannten Schlichter:innen sind in ihrer Beweiswürdigung frei. Ein **Beweisverfahren**, wie es ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde vornimmt, findet im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht statt.

Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Ein Recht auf eine mündliche Verhandlung besteht aber nicht.

Die Schlichtungsstelle kann Sachverständige, die sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt, hinzuziehen.

1.1. Grundsätze der Schlichtung

Das **Schlichtungsverfahren ist kostenlos** und bietet die Möglichkeit, Streit- und Beschwerdefälle außergerichtlich, rasch und unkompliziert beizulegen.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens kann von der Schlichtungsstelle ein Lösungsvorschlag erarbeitet werden bzw. Empfehlungen ausgesprochen werden. Die betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen sind zur Mitwirkung am Verfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle kann den jeweiligen Beschwerdegegner:innen allerdings **kein Verhalten vorschreiben**.

Die Schlichtungsstelle wendet das AVG 1991 (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991)

1.2. Zuständigkeit

Die Schlichtungsstelle ist für folgende Beschwerden zuständig:

- a) Streitigkeiten zwischen in Österreich niedergelassenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und ihren Kund:innen
- b) Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen

Ist die Schlichtungsstelle für die Behandlung der Beschwerde nicht zuständig, wird der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin schriftlich informiert.

2. SCHLICHTUNGSANTRAG

Was ist wichtig bei der Einbringung einer Beschwerde?



Eine Beschwerde kann **elektronisch** per Webformular, **im Postweg** (E-Control, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien) oder **per Fax** (+43 1 24724 900) übermittelt werden.

Die Beschwerde muss schriftlich und in deutscher Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird ebenfalls in deutscher Sprache geführt.

2.1. Vollständigkeit

Das Schlichtungsverfahren wird mit Einlangen der vollständigen Beschwerde bei der Schlichtungsstelle eingeleitet.

Voraussetzung ist, aus der Beschwerde geht klar hervor, dass die Vermittlungstätigkeit der

Schlichtungsstelle gewünscht ist (= „Antrag auf Streitschlichtung“).

Die **Beschwerde** ist **vollständig** und kann bearbeitet werden, wenn folgende Informationen vorliegen:

- a) Der Name (**Beschwerdeführer:in = Vertragspartner:in**)
- b) Die Kontaktdaten (auch Telefonnummer für Rückfragen)
- c) Falls eine dritte Person die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer vertreten soll: **Vorlage einer schriftlichen und unterschriebenen Vertretungsvollmacht**
- d) Name des Unternehmens/der Unternehmen bzw. der Person, gegen das bzw. die sich die Beschwerde richtet (**Beschwerdegegner:in**)
- e) Eine vollständige schriftliche **Darstellung des Sachverhaltes** bzw. des Beschwerdefalles
- f) Angaben zur betroffenen Anlage und Anlagenadresse
- g) Alle nötigen **Unterlagen** (z.B. Rechnungen in vollständiger Form, Mahnungen, Verträge, vorangegangener Schriftverkehr, allfällige technische Unterlagen etc.) zur Beurteilung des Sachverhaltes
- h) **Ein konkretes Begehren** bzw. eine gewünschte Lösung sowie Begründung
- i) Die Bescheinigung, dass erfolglos versucht wurde, mit den jeweiligen Beschwerdegegnern eine **Einigung** zu erzielen (Übermittlung des Schriftverkehrs)

2.2. Auftrag zur Verbesserung

Die Schlichtungsstelle übermittelt einen **Verbesserungsauftrag**, wenn **Informationen bzw. Unterlagen** in der Beschwerde **fehlen**. Für die Nachreichung der fehlenden Informationen bzw. Unterlagen wird eine angemessene Frist gesetzt. Die Schlichtungsstelle ist auch berechtigt, Informationen bzw. Unterlagen telefonisch nachzufordern.

Wenn die Informationen bzw. Unterlagen nicht innerhalb der genannten Frist bei der Schlichtungsstelle einlangen, dann gilt die Beschwerde bzw. der **Antrag als zurückgezogen**. Die Schlichtungsstelle übermittelt darüber eine schriftliche Information.

2.3. Ablehnung der Beschwerde

Die Schlichtungsstelle kann die weitere Behandlung einer **Beschwerde ablehnen, wenn:**

- a) die Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem die Beschwerde beim Beschwerdegegner vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht wird,

- b) der zugrunde liegende Sachverhalt
 - > bereits gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig ist
 - > bereits rechtskräftig entschieden worden ist
 - > bereits von dieser oder einer anderen AS-Stelle behandelt worden ist oder behandelt wird,
- c) nicht glaubhaft gemacht wurde, dass bereits ein **Einigungsversuch** mit dem Beschwerdegegner stattgefunden hat oder dieser Versuch binnen einer gesetzten Frist nicht nachweislich nachgeholt wird,
- d) die Beschwerde **mutwillig oder schikanös** ist,
- e) der **Streitwert** (inklusive Umsatzsteuer) **unter 50 Euro** liegt,
- f) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

Auch im Fall einer Ablehnung übermittelt die Schlichtungsstelle darüber eine schriftliche Information binnen drei Wochen ab Einlangen der vollständigen Beschwerde.

Sollte sich ein Ablehnungsgrund erst während des laufenden Verfahrens herausstellen, kann die weitere Behandlung jederzeit auf Basis eines der oben genannten Gründe abgelehnt werden.

3. SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Wie läuft das Verfahren ab?



Wenn die Beschwerde vollständig ist, werden die Verfahrensparteien über die Aufnahme der **Vermittlungstätigkeit** schriftlich informiert.

Die Schlichtungsstelle kann in jeder Phase des Verfahrens jeder Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür wird eine angemessene Frist gesetzt.

Jede Verfahrenspartei hat außerdem das Recht, zu Vorbringen der anderen Verfahrensparteien binnen angemessener Frist Stellung zu nehmen.

3.1. Lösungsvorschlag

Die Schlichtungsstelle kann nach Abwägung aller Umstände des Einzelfalles einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** an die Verfahrensparteien erstellen oder Empfehlungen an einzelne Verfahrensparteien aussprechen. Der Lösungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze und Marktregeln (§ 7 Abs 1 Z 46 EIWOG 2010, § 7 Abs 1 Z 37 GWG 2011) zu bewegen.

Die Verfahrensparteien werden in dem Schreiben informiert, dass:

- a) die Verfahrensparteien die **Wahl** haben, **den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen**,
- b) der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines zukünftigen Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens,
- c) die Beteiligung der Verfahrensparteien am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor einer Verwaltungsbehörde oder vor Gericht zu suchen.

Wird der Lösungsvorschlag von allen Verfahrensparteien **angenommen**, kommt dadurch ein **außergerichtlicher Vergleich** zustande und das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.

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.

3.2. Beendigung des Verfahrens

Das Verfahren wird beendet, wenn

- a) eine **Einigung erzielt** wurde oder aber der **Einigungsversuch erfolglos** verlaufen ist,
- b) die Beschwerde bzw. der Schlichtungsantrag durch den Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin **zurückgezogen** wird,
- c) ein **Ablehnungsgrund** vorliegt,
- d) die Schlichtungsstelle für die Behandlung der Beschwerde **nicht zuständig** ist.

Wird der Verbesserungsauftrag nicht innerhalb der gesetzten Frist erfüllt, so gilt dies ebenso als **Zurückziehung der Beschwerde**.

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.**

Sollte zwischen den Verfahrensparteien während des Verfahrens bereits eine **Einigung** zustande kommen, sind die Verfahrensparteien verpflichtet, unverzüglich die Schlichtungsstelle darüber schriftlich zu informieren. Die Schlichtungsstelle beendet das Verfahren.

3.3. Weitere rechtliche Möglichkeiten nach Verfahrenseinstellung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen obliegen dem Schlichter bzw. der Schlichterin. Die Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist nicht möglich.

Es bestehen **folgende Möglichkeiten**, wenn die Beschwerdeführung nicht mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens zufrieden ist:

- 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. Das Verfahren bei der REK ist die Vorstufe für ein nachfolgendes gerichtliches Verfahren.
- b) Handelt es sich um eine Streitigkeit mit einem **Energielieferanten**, so kann direkt die Hilfe der **ordentlichen Gerichte** in Anspruch genommen werden.

4. ALLGEMEINES RUND UM DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Welche Rahmenbedingungen gibt es für das Verfahren?



Ein Schlichtungsverfahren wird von der Regulierungsbehörde kostenlos durchgeführt. Wer sich im Verfahren durch eine andere Person vertreten lässt, muss eine Vertretungsvollmacht ausstellen und dem Antrag beilegen. Die Fälligkeit noch ausstehender Zahlungen ist im laufenden Verfahren aufgeschoben.

4.1. Verfahrenskosten

Das Schlichtungsverfahren selbst ist **kostenlos**. 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 oder Rechtsvertretung.

4.2. Verfahrensdauer

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.

Für das Verfahren, das von Verbraucher:innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes eingeleitet worden ist, gilt Folgendes:

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** zu laufen.

Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist verlängert werden. Darüber werden die Verfahrensparteien in geeigneter Form informiert.

4.3. Teilnahmepflicht

Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen, gegen die sich eine Beschwerde richtet, sind **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).

Richtet sich die Beschwerde gegen die Kundin oder einen Kunden eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens, so ist die Teilnahme als Beschwerdegegner:in grundsätzlich **freiwillig**.

Beschwerdeführer:innen können jederzeit die Beschwerde bzw. den **Schlichtungsantrag zurückziehen** oder in jedem Stadium des Verfahrens schriftlich erklären, dass sie das Verfahren nicht weiter fortsetzen.

4.4. Vertretungsvollmacht

Beschwerdeführer:innen können sich im Verfahren vertreten lassen. Die Schlichtungsstelle wird die Vertretung auffordern, eine **schriftliche Vollmacht** vorzulegen. Legen sie innerhalb der gesetzten Frist keine Vollmacht vor, wird kein Verfahren eingeleitet.

Rechtsanwält:innen sind von der Pflicht zur Vorlage einer Vollmacht ausgenommen (Berufung auf erteilte Vollmacht).

Interessenvertretungen können ebenfalls im Namen eines Beschwerdeführers bzw. einer Beschwerdeführerin Beschwerdefälle vorlegen.

4.5. Fälligkeitsschub

Wenn die Beschwerde **Rechnungen bzw. offene Forderungen** betrifft, wird im **Einleitungsschreiben** darauf hingewiesen, dass die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Beendigung des Verfahrens aufgeschoben wird. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden. Die Verpflichtung zur Bezahlung des strittigen Rechnungsbetrags wird ab Eingang der **vollständigen Beschwerde** bis zum **Ende des Schlichtungsverfahrens** aufgeschoben.

4.6. Verjährungshemmung

Für das Verfahren, das von Verbraucher:innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes 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**.

5. SONSTIGES

Was ist sonst noch wichtig zu wissen?



Ein Antrag auf ein Streitschlichtungsverfahren muss immer schriftlich eingebracht werden. Dabei wird von der E-Control selbstverständlich streng auf die Einhaltung von Datenschutzrichtlinien geachtet.

5.1. Gegenstand der Verfahrensrichtlinien

Diese Richtlinien regeln gemäß § 26 Energie-Control-Gesetz sowie § 6 Abs 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz das Verfahren für die (alternative) Beilegung von Streitigkeiten, das von der Schlichtungsstelle der E-Control durchgeführt wird. Diese Verfahrensrichtlinien gelten gegenüber Verbraucher:innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KschG) und Unternehmen im Sinne des KschG gleichermaßen, sofern keine Ausnahmen bestimmt sind.

5.2. Kommunikation

Die Beschwerde ist schriftlich per **Webformular** bzw. per Post oder Fax einzubringen. Das weitere Verfahren wird **elektronisch** geführt. Auch die **Stellungnahmen** sind immer **schriftlich** abzugeben.

Wünscht die Beschwerdeführung die Kommunikation per Post oder per Fax, bearbeitet die Schlichtungsstelle das Verfahren gegenüber der Beschwerdeführung auch postalisch bzw. per Fax.

Die Kommunikation mit den betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen erfolgt hingegen grundsätzlich elektronisch.

5.3. Datenschutz

Nach Einlangen der Beschwerde werden zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens die Kontaktdaten und sonstigen Informationen der Einbringer:innen **gespeichert**. Diese Daten werden inklusive der **Originalbeschwerde** im Rahmen der Vermittlungstätigkeit an den bzw. die Beschwerdegegner übermittelt.

Die **personenbezogenen Daten** werden in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von **drei Jahren** ab der Einstellung des Verfahrens **gelöscht**.

Einbringer:innen 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 die Einbringer:innen die Möglichkeit, sich bei der Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) zu beschweren, wenn sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder das DSG verstößt.

Das Schlichtungsverfahren ist **nicht öffentlich**. Sofern die Verfahrensparteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter:innen und Mitarbeiter:innen 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.

Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Verfahrensparteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken.

5.4. Schlichter:innen im Sinne des AStG

Der Schlichter bzw. die Schlichterin ist eine mit der Streitbeilegung bzw. der Verfahrensführung betraute natürliche Person.

Die nach der Geschäftsordnung der E-Control als **Schlichter:innen** 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.

Der Schlichter bzw. die Schlichterin hat alle Umstände, die geeignet sind, die eigene 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 oder der Schlichterin um die Leitung der Schlichtungsstelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

Bei **Abwesenheit** eines Schlichters oder einer Schlichterin wird diese Person durch einen anderen Schlichter oder Schlichterin vertreten. Bei **Befangenheit** geht die Zuständigkeit an einen anderen Schlichter oder eine andere Schlichterin über.

Inkrafttreten: Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1. Juli 2025.

**„UNSERE ENERGIE
GEHÖRT
DER ZUKUNFT.“**

