



„Bericht der Schlichtungsstelle 2021 und aktuelle Themen am Endkundenmarkt“

Eva Lacher, MSc.

18. Mai 2022

Schlichtungsstelle der E-Control

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle für das Berichtsjahr 2021



Jährlicher Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle der E-Control nach

- § 26 Abs 4 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG)
- § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)
- **veröffentlicht** auf der E-Control-Webseite unter:

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



Eingaben bei der Schlichtungsstelle - Zahlen

Berichtsjahr 2021

ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT IN ZAHLEN 2021			
	VerbraucherInnen	Unternehmer	Gesamt
→ Alle Eingaben ¹	1.711	191	1.902
schriftlich ²	58%	59%	58%
telefonisch	42%	41%	42%
→ Schlichtungsanträge ³	562	71	633
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	80%	77%	80%
Ablehnungen	3%	3%	3%
Unzuständigkeit	1%	0%	1%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	16%	20%	16%
→ Beschwerden ⁴	524	30	554
schriftlich	49%	53%	49%
telefonisch	51%	47%	51%
→ Anfragen	625	90	715
schriftlich	27%	29%	27%
telefonisch	73%	71%	73%

Vergleich zu den Vorjahren

Entwicklung der Eingabezahlen bei der Schlichtungsstelle der E-Control



2019: rund 2.400 Eingaben

2020: rund 1.440 Eingaben (- 40 %)

2021: rund 1.900 Eingaben (+ 32 %)

2019: 350 Verfahren

2020: 337 Verfahren (- 4 %)

2021: 633 Verfahren (+ 88 %)

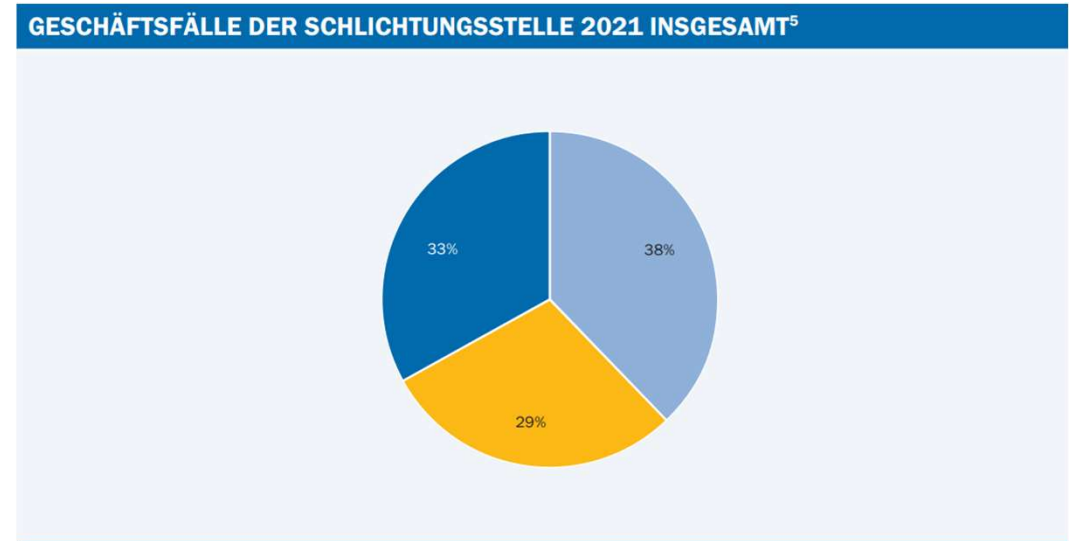
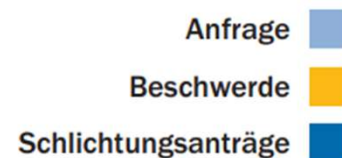
- Im Jahr 2020 gingen die Eingaben signifikant zurück, das hatte unterschiedliche Gründe
 - Branchenvereinbarung zum Aussetzen von Abschaltungen, Probleme rund um den Rücktritt von Verträgen konnten aus dem Weg geräumt werden, die Energie-Hotline der E-Control kam bei Anfragen stärker zum Einsatz
- Im Jahr **2021** konzentrierte sich die Zunahme der Eingaben vor allem auf das viertel Quartal des Jahres
 - Anstieg der Großhandelspreise, Änderung des Formats für den Datenaustausch (betrifft gesamte Branche)
Abrechnungssystemumstellungen (betrifft ein Unternehmen)

Eingaben nach Kategorien

Berichtsjahr 2021

- ca. **90 %** der Eingaben von **VerbraucherInnen** iSd KSchG
- ca. **10 %** der Eingaben von **Unternehmen**

- Knapp **40 %** aller Eingaben behandeln **Anfragen**, die durch Aufklärung beantwortet werden können. Hier wird die Schlichtungsstelle als Teil der zentralen Informationsstelle für Strom- und Gaskundinnen und -kunden § 22 Z 6 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) tätig



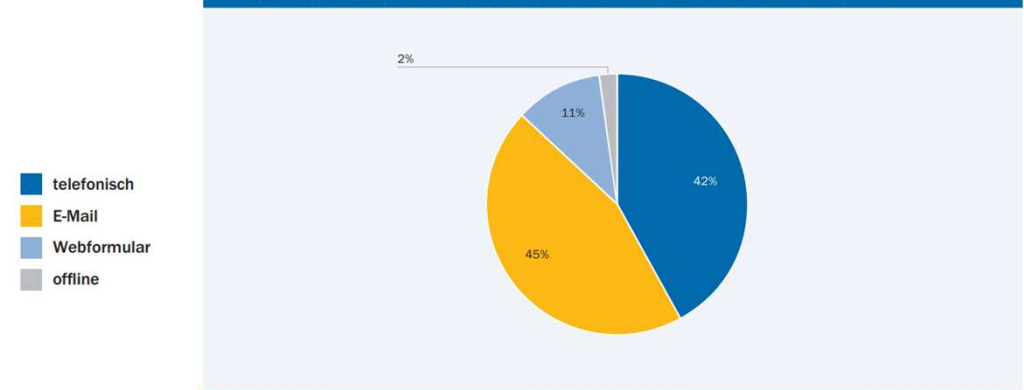
Quelle: E-Control

Einlangensart

Berichtsjahr 2021

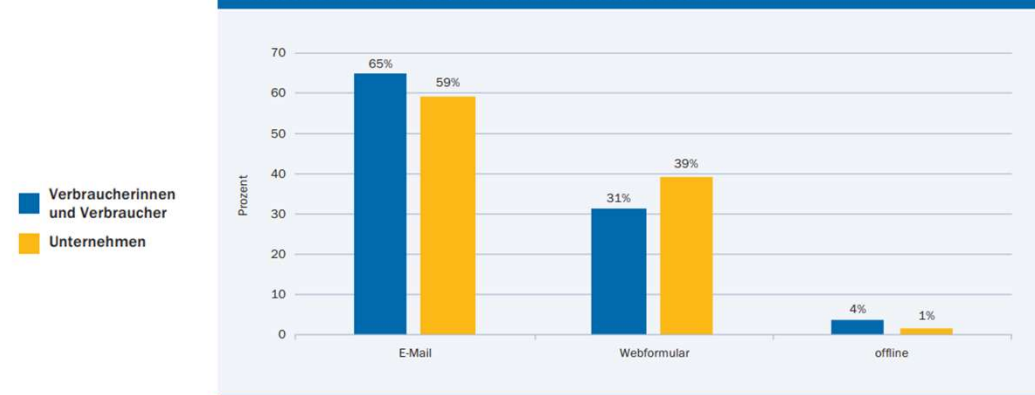
- 42 % der Eingaben langten per Telefon ein.
- Eingaben per Post sind eher selten (und häufiger von Verbraucherinnen und Verbrauchern eingebracht).
- **Schlichtungsanträge** können **nur schriftlich** eingebracht werden (E-Mail, Webformular, Post, Fax).
- Wird ein Schlichtungsantrag per Brief eingebracht, erfolgt die Kommunikation mit den Lieferanten bzw. Netzbetreibern trotzdem via E-Mail.
- In Relation zu den Verfahrenszahlen, wird das Webformular von Unternehmen etwas häufiger verwendet.

GESCHÄFTSFÄLLE DER SCHLICHTUNGSSTELLE 2021 NACH EINGANGSART



Quelle: E-Control

SCHLICHTUNGSANTRÄGE NACH EINGANGSART 2021



Quelle: E-Control

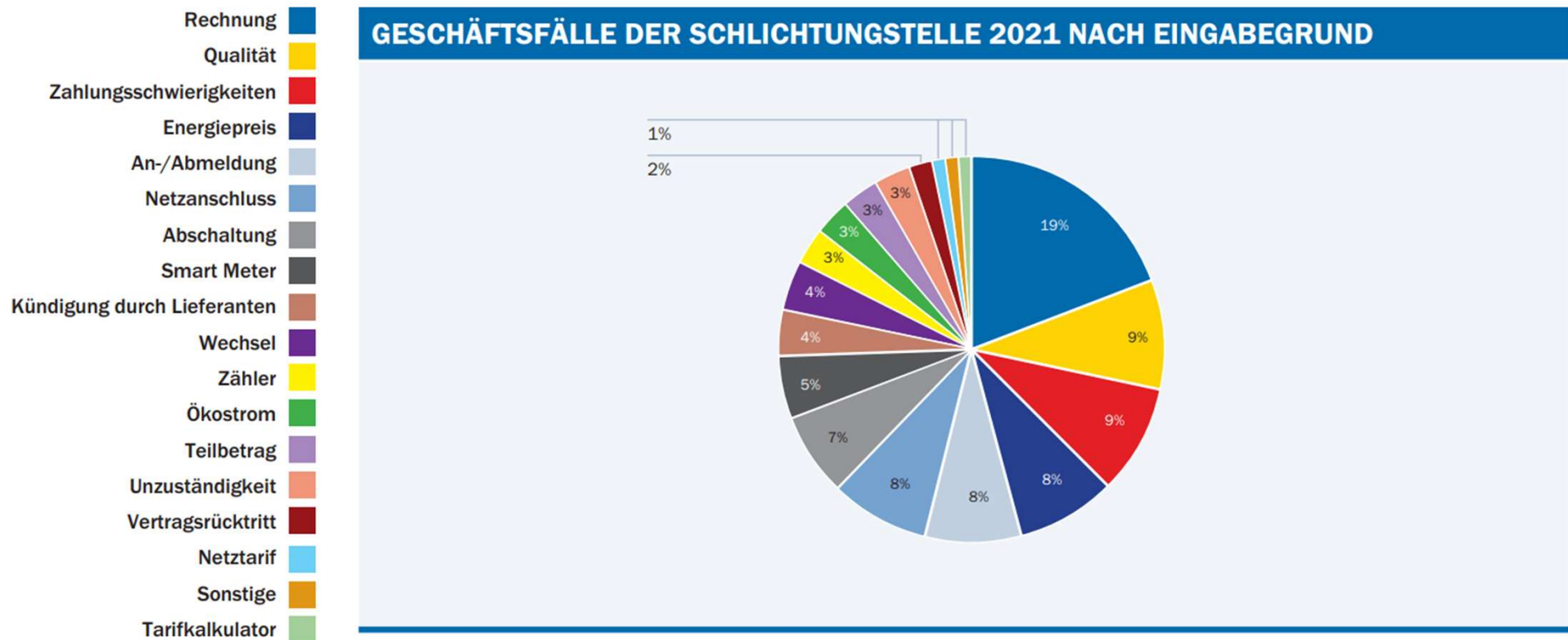
Schlichtungsanträge im Detail

VerbraucherInnen und Unternehmen

SCHLICHTUNGSANTRÄGE IM DETAIL 2021		
	VerbraucherInnen	Unternehmen
Schlichtungsanträge	562	71
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	80%	77%
Ablehnungen	3%	1%
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	2%	0%
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	0,5%	0%
Streitwert liegt unter 10 EUR	0,5%	0%
Einbringung der Beschwerde beim Unternehmen länger als vor einem Jahr	0,2%	1%
Unzuständigkeit	1%	0%
Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführer bzw. -führerin	16%	20%
Durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens (Vermittlungstätigkeit)	27 Tage	60 Tage

Themen im Berichtsjahr 2021

Themen insgesamt

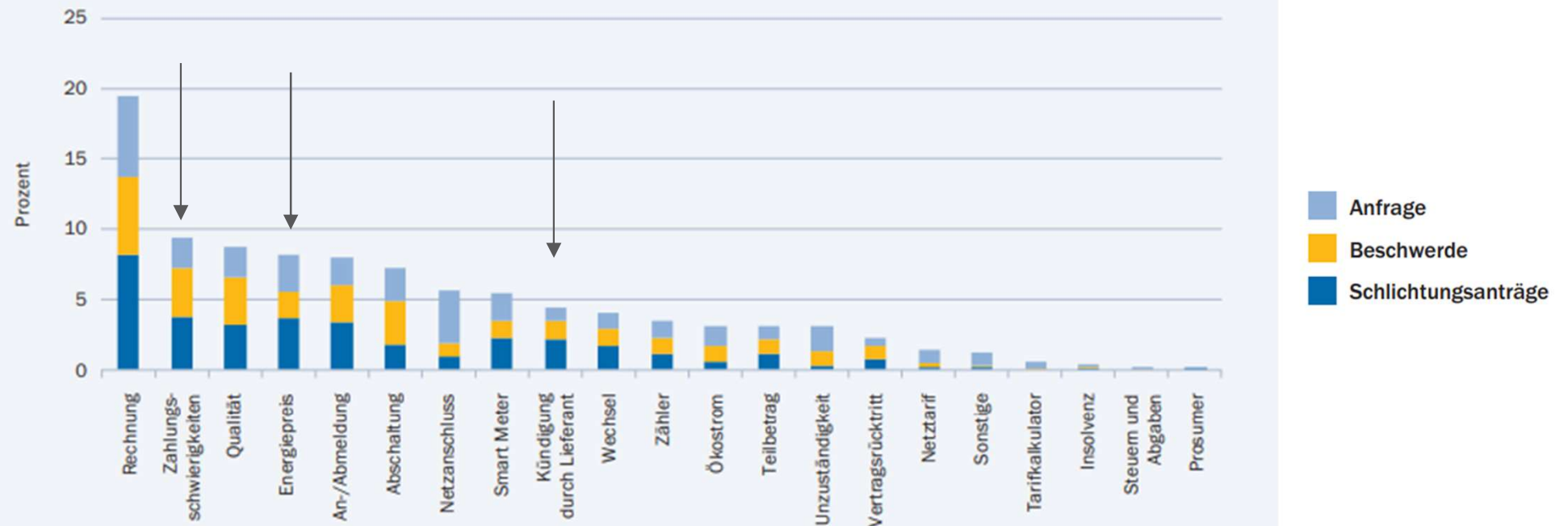


Quelle: E-Control

Themen im Berichtsjahr 2021 nach Kategorien

Verbraucher und Verbraucherinnen iSd KSchG

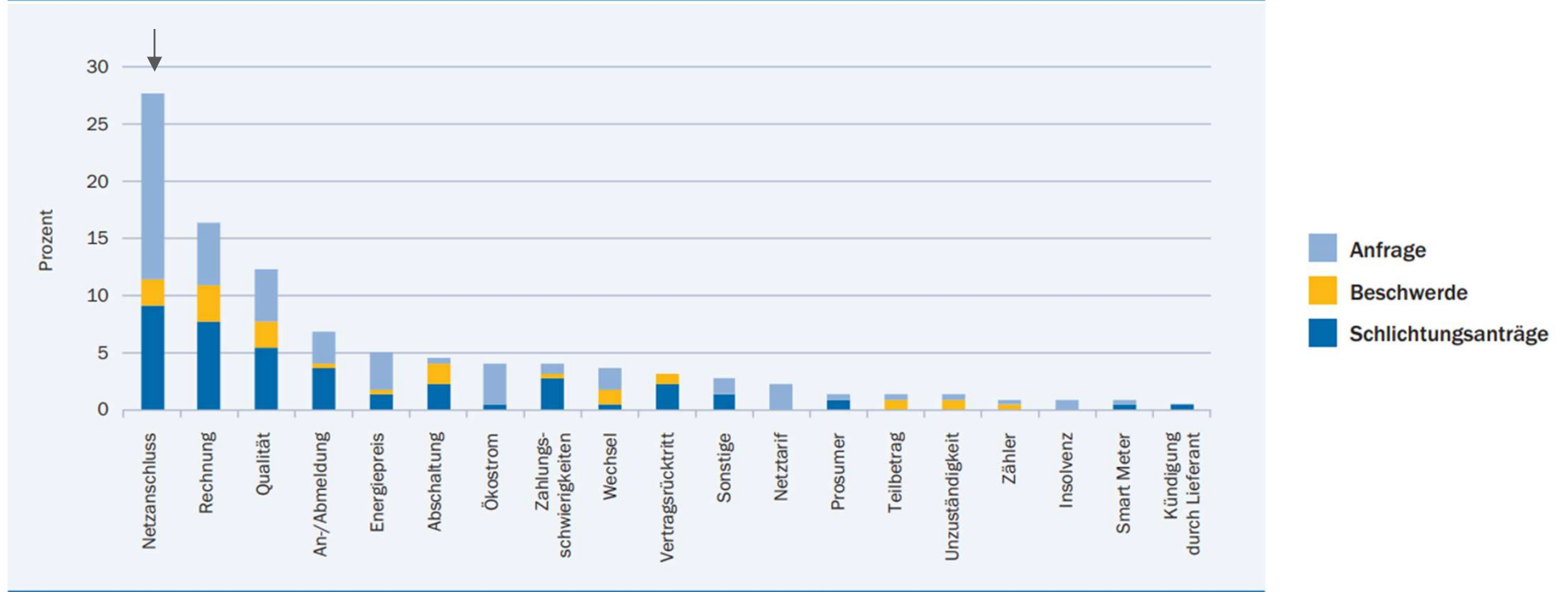
GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHERINNEN NACH EINGABEGRUND 2021



Themen im Berichtsjahr 2021 nach Kategorien

Unternehmen

GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN NACH EINGABEGRUND 2021



Quelle: E-Control

Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit

Berichtsjahr 2021



- **Rechnung**
 - Verbrauch, „Nachverrechnung“ (rechnerische Ermittlung des Verbrauchs), Teilbeträge
- **Zahlungsschwierigkeiten**
 - Mahnungen, Inkasso, Ratenvereinbarungen
- **Energiepreise**
 - Preisänderungen
- **Kündigungen durch den Lieferanten**
- **Marktaustritte, Insolvenz**

- **Abschaltungen**
 - Aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten, rund um den An/Abmeldeprozess
- **Smart Meter**
 - Abrufbarkeit der Daten im Webportal
 - Verbrauchsgenaue Abrechnungen (zB bei flexiblen Preisprodukten)
- **Netzanschluss**
 - Ablehnung von Netzzutritten bei erneuerbaren Erzeugungsanlagen

Preiserhöhungen

Kündigungen durch den Lieferanten

Hohe Nachzahlungen (besonders bei flexiblen Preisprodukten)

Erreichbarkeit der Kundenservices bei Unternehmen

Preiserhöhungen

bzw. Erhöhung des vertraglich vereinbarten Energiepreises



Bei Fixpreisprodukten

unter Einräumung des Widerspruchrechts

Nach vorgelagerter Einführung einer Preisgleitklausel

dieser Preisänderung ist also eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorangegangen, die Preise werden nun auf Basis einer Index-Wertsicherung einmal, in manchen Fällen zweimal geändert (derzeit erhöht, kann aber auch eine Senkung bedeuten)

Die Suche nach Alternativen (i.S. eines Lieferantenwechsels) wird zunehmend schwierig, trotz allem ist der Tarifkalkulator der E-Control immer noch DAS Tool zur Hilfestellung und Orientierung

Kündigungen durch den Lieferanten

Geordnete Marktaustritte

Insolvenz

Im Falle einer Insolvenz wird ein Ersatzversorger per Losentscheid durch die Regulierungsbehörde ermittelt

Ordentliche Kündigung

Lieferanten haben Konsumentinnen und Konsumenten gegenüber eine achtwöchige Kündigungsfrist einzuhalten
=> **viele Unternehmen kündigen legen gleich einen neuen teureren Vertrag bei!**

Außerordentliche Kündigung

Grund oft „Wegfall der Geschäftsgrundlage“, auch unter Nichteinhaltung der gesetzlichen Kündigungsfristen, auch während aufrechter Bindefrist und/oder Preisgarantie

(Hohe) Nachzahlungen bei flexiblen Preisprodukten

Unterjährige **Teilzahlungsbeträge werden nicht angepasst**, auf der Jahresabrechnung findet sich eine überraschend **hohe Nachzahlung**

Aber auch wenn die Teilzahlungsbeträge angepasst werden und teilweise signifikant steigen, stößt diese Vorgehensweise auf Unverständnis – denn =>

Kundinnen und Kunden ist **nicht bewusst**, dass sie ein flexibles Produkt abgeschlossen haben

Wunsch nach Kontrolle ist groß, aber gerade bei Spot-Produkten ist eine Nachvollziehbarkeit schwierig (hier kommt auch die Rechnungsabgrenzung nach SLP ins Spiel)

Forderungen, auch über Teilzahlungsbeträge, werden gemahnt, die Betreuung wird rasch an Inkassobüros übergeben

Eigene Kundenservices der Unternehmen oft schwer erreichbar

Aufgrund des hohen Anfragenaufkommens, teilweise pandemiebedingt, bedeutet, dass Konsumentinnen und Konsumenten ihre Anliegen nicht selbst lösen können und sich an uns wenden

Schwierigkeiten mancher Unternehmen bei prozesstechnischer Abwicklung

Wechsel, Anmeldungen etc. können nicht zeitnahe bzw. fristgerecht abgearbeitet werden
Abschaltungen (bzw. deren Ankündigung) aufgrund von Verzögerungen bei Anmeldung bzw. Wechsel kommen häufiger vor

Netzzutritt für erneuerbare Erzeugungsanlagen

Wunsch nach Selbsterzeugung nimmt zu, Fragestellungen zum Netzzutritt, zB zum geeigneten Anschlusspunkt und der Kostentragung, zum vereinfachten Netzzutritt gem. § 17a EIWOG und dem pauschalierten Netzzutrittsentgelt gem. § 54 EIWOG, Rückstau bei den Bearbeitungen der Ansuchen

Vergütung des erzeugten Überschusses

Unmut über die Vergütung durch Energielieferanten (die ihre Preise bezugsseitig erhöhen, die Vergütung für Überschuss aber nicht anpassen), Vergütung zu Marktpreisen durch OeMAG sehr gefragt

ENERGIE-HOTLINE 0800 21 20 20 auch per Whatsapp und Signal!

Schriftlich via beratung@e-control.at

Fragen zu Rechnung, Verträgen, Energiepreise, Tarifikalkulator, Beratung zu weiteren Schritten bei Streitigkeiten mit Energieunternehmen => niederschwellige erste Informationsstelle

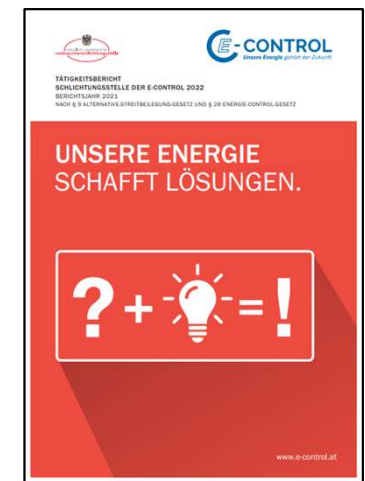
<https://www.e-control.at/energie-hotline>

Schlichtungsstelle 01/ 24 7 24 444


Schriftlich via schlichtungsstelle@e-control.at auch per Webformular!

Bei Streitigkeiten mit Energieunternehmen wird durch Antrag auf Schlichtung eine kostenlose Vermittlung aufgenommen!

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



EVA LACHER, MSc.

 +43 1 24724 427

 eva.lacher@e-control.at

 www.e-control.at

