



TÄTIGKEITSBERICHT 2018
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL
nach § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
und § 26 Energie-Control-Gesetz

UNSERE ENERGIE BAUT AUF ZUSAMMENHALT.



INHALT



| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 5 |
| Klassische Schlichtungstätigkeit – Schlichtung von Streitfällen nach Energie-Control-Gesetz und Alternative-Streitbeilegung-Gesetz | 6 |
| Beratung und Information – Schlichtungsstelle als Beratungsstelle für Strom- und Gaskundinnen und -kunden | 7 |
| Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen im Berichtsjahr 2018 | 10 |
| Ergebnisse der Schlichtungstätigkeit – Aufklärung von Strom- und Gaskundinnen und -kunden | 12 |
| Eingangswege für Beschwerden und Anfragen | 14 |
| Die Beschwerdethemen | 16 |
| > Überblick | 16 |
| > Entwicklung der Beschwerdethemen 2017/2018 | 16 |
| Ausgewählte Themen aus der Schlichtungstätigkeit | 18 |
| > Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden | 18 |
| > Gleichbleibende Beschwerdethemen über mehrere Jahre | 18 |
| > Schwerpunktthemen 2018 | 21 |
| Schulungen und Zusammenarbeit mit AS-Stellen | 28 |
| Das Team der Schlichtungsstelle im Jahr 2018 | 29 |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|-------------|--|----|
| Abbildung 1 | Streitschlichtungsverfahren und Anfragen | 10 |
| Abbildung 2 | Art der Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle | 14 |
| Abbildung 3 | Anfragegründe Anfragen und Verfahren 2018 gesamt Anzahl (einlangend) | 16 |
| Abbildung 4 | Beschwerdegründe 2017-2018 | 17 |
| Abbildung 5 | Zahlungsschwierigkeiten 2018 | 20 |
| Abbildung 6 | An-/Abmeldung 2018 | 24 |
| Abbildung 7 | Zahlungsschwierigkeiten 2018 | 26 |

VORWORT

Im liberalisierten Strom- und Gasmarkt blicken wir bereits auf eine über 15-jährige erfolgreiche Tätigkeit der Schlichtungsstelle der E-Control zurück. Auch das Berichtsjahr 2018 machte deutlich, dass alternative Streitbeilegung ein bewährtes und notwendiges Instrument ist.

In einem zunehmend komplexer werdenden Umfeld mit neuen Marktteilnehmern, geänderten Rahmenbedingungen und neuen Möglichkeiten der Teilnahme von Kundinnen und Kunden am Energiemarkt ist eine neutrale und unabhängige Einrichtung wie die Schlichtungsstelle ein nicht nur auf europäischer Ebene rechtlich vorgesehene Instrument, sondern zudem eine elementare Hilfestellung für alle Bürgerinnen und Bürger.

Auch im Jahr 2018 hat sich die Schlichtungsstelle der E-Control als wichtige Anlaufstelle für ratsuchende Kundinnen und Kunden präsentiert. 2.650 Personen fanden Unterstützung in Form von telefonischen Beratungsgesprächen und formellen Verfahren. Dabei ist die konstruktive Mitwirkung der betroffenen Unternehmen essentiell für eine effiziente und erfolgreiche Vermittlungstätigkeit.

Der zunehmende Wettbewerb am Strom- und Gasmarkt führte im vergangenen Jahr durch zweifelhafte Akquisitionsmethoden einzelner Lieferanten zu zahlreichen Kundenanfragen. Die daraus resultierenden Vertragsrücktritte waren daher ein großes Thema, wie auch die Fragen zu Rabatten und Neukundenboni und deren korrekte Verrechnung. In diesem Zusammenhang ist es gelungen, dass es in vielen Fällen nunmehr transparentere Preisblätter gibt. Aber auch Abschaltungen, Fragen

zur Grundversorgung und Rechnungen zählten im Jahr 2018 zu den Hauptthemen, mit denen sich das engagierte Team der Schlichtungsstelle zu beschäftigen hatte.

Die anstehenden Neuerungen im österreichischen Rechtsrahmen durch die Umsetzung des Clean Energy Packages und der Klima- und Energiestrategie der Bundesregierung werden auch in Zukunft neue Fragestellungen und Herausforderungen in der konkreten Umsetzung mit sich bringen, sodass die Schlichtungsstelle weiterhin eine wichtige Rolle im liberalisierten Energiemarkt spielen wird.



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. Gabriele Guggenberger
Die Leiterin der Schlichtungsstelle
für den Bericht nach § 9 ASStG

KLASSISCHE SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

SCHLICHTUNG VON STREITFÄLLEN NACH ENERGIE-CONTROL-GESETZ UND ALTERNATIVE- STREITBEILEGUNG-GESETZ

Gemäß § 26 Energie-Control-Gesetz kann jeder Betroffene, einschließlich Netznutzern, Lieferanten, Netzbetreibern, sonstigen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen oder Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und Marktteilnehmern, von Streitigkeiten aus der Abrechnung von Elektrizitäts- und Erdgaslieferungen sowie von Systemnutzungsentgelten, der E-Control vorlegen. Die E-Control hat sich zu bemühen, innerhalb von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Die Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen sind verpflichtet, an der Streitigkeit 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 AS-Stelle im Sinne des AStG benannt. Das AStG regelt das von den Stellen zur alternativen Streitbeilegung durchzuführende Verfahren zur alternativen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem entgeltlichen Vertrag zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einer in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat wohnhaften Verbraucherin bzw. einem Verbraucher gemäß § 1 des Konsumentenschutzgesetzes.

Während die Schlichtungsstelle nach dem Energie-Control-Gesetz 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

SCHLICHTUNGSSTELLE ALS BERATUNGSSTELLE FÜR STROM- UND GASKUNDINNEN UND -KUNDEN

Neben der klassischen Schlichtungstätigkeit erfüllt die Schlichtungsstelle aber auch einen allgemeinen Informationsauftrag für österreichische Strom- und Gaskundinnen und -kunden. Die E-Control ist gemäß § 22 Abs. 6 Energie-Control-Gesetz 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 Informationsauftrag in Form von zahlreichen telefonischen Beratungsgesprächen und der Beantwortung von schriftlichen Anfragen nach. Im Rahmen des gesetzlich determinierten Informations- und Beratungsauftrages stehen den österreichischen Strom- und Gaskundinnen und -kunden neben der Schlichtungsstelle aber noch viele weitere Serviceeinrichtungen der E-Control (Energiehotline, Vor-Ort-Beratungen, Messeauftritte und Gemeindeberatungen) zur Verfügung.

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 Strom- und Gaskundinnen und -kunden immer noch vor große Herausforderungen, weil ihnen nicht klar ist, wer wofür zuständig ist. Manche Prozesse sind in der Zwischenzeit – sei es durch rechtliche Änderungen, sei es durch Verbesserung der Kundenservices bei den Unternehmen – sehr viel kundenfreundlicher gestaltet wor-

den. Dazu zählt jedenfalls der Wechselprozess, der weitgehend problemlos funktioniert. Hier zeigt sich, dass – wenn es tatsächlich zu Problemen kommt – diese durch die Kundinnen und 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 Kundinnen und Kunden weit schwieriger zu erfassen, was getan werden muss, um eine rasche Wiedereinschaltung zu erreichen, zumal die Bereitschaft von Netzbetreibern und Lieferanten zur informellen Kommunikation in solchen Fällen enden wollend ist. Ein weiteres Thema mit viel Beratungs- und auch Schlichtungsaufwand sind die zahlreichen von Kundinnen und Kunden nach zweifelhaften Akquisitionsmethoden gewünschten Vertragsrücktritte. Auch hier zeigt sich, dass betroffene Kundinnen und Kunden an einer zufriedenstellenden (prozessualen) Rückabwicklung schnell scheitern (mehr dazu siehe unten).

Gute Regelungen für Konsumentinnen und Konsumenten müssen sich auch daran messen lassen, ob und wie schnell es Kundinnen und Kunden gelingt, bei Auftreten eines Problems dieses selbständig zu lösen.

Vor allem wenn es um Abwicklungsfragen von Prozessen aus der Wechselverordnung geht, ist die Grenze zwischen der Schlichtungs- und Beratungstätigkeit der E-Control fließend. Aufgrund der ausgezeichneten jahrelangen Kontakte zwischen den Ansprechpartnerin-

nen bzw. Ansprechpartnern bei den einzelnen Unternehmen und den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Schlichtungsstelle können manche Prozessfragen statt in Form eines schriftlichen Schlichtungsverfahrens mithilfe von telefonischen Kontakten gelöst werden. Vor allem in jenen Fällen, wo es auch um den Faktor Zeit bei der Lösung eines Problems geht, stellt die telefonische Kontaktmöglichkeit bei den Unternehmen (nicht bei allen, aber bei der überwiegenden Zahl der Fälle) eine große Erleichterung der Schlichtungstätigkeit dar.

Einer Vielzahl der Eingaben bei der Schlichtungsstelle gehen Telefonate von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle voran.

Neue Technologien (wie Einspeisung von Überschussenergie vorwiegend aus PV-Anlagen oder intelligente Messgeräte etc.) erfordern zwangsläufig auch verstärkte Beratung. Dabei geht es häufig um technische Aspekte, aber nicht nur. Technische Neuerungen müssen nicht nur installiert und in Betrieb genommen werden, sondern es müssen auch Daten zwischen den Marktteilnehmern ausgetauscht, Prozesse abgewickelt und schlussendlich Rechnungen gelegt werden. Beispielsweise gibt es regelmäßig Rechnungslegungsbeschwerden von Stromkundinnen und -kunden, die neben dem Strombezug auch Strom aus einer Photovoltaikanlage erzeugen, weil die Rechnung für den Bezug

vor der Rechnung über die Einspeisung gelegt wird bzw. die Einspeiserechnung zur Gänze aussteht.

Neue Anbieter am Markt versuchen 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. Für ein niedrigeres Service werden diese Produkte auch günstiger angeboten. Allerdings ist es für Kundinnen und Kunden, die derartige Produkte erwerben, dann auch sehr schwer, bei Problemen eine telefonische Auskunft bzw. eine Antwort per E-Mail zu erhalten. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit muss zwar gesetzlich vorhanden sein, fordert auskunftsbedürftigen Kundinnen und Kunden aufgrund langer Wartezeiten in den Telefonleitungen aber viel Geduld und Zeit ab. Eine Lösungsfindung bei Problemen bzw. offenen Fragen ist in vielen Fällen durch die rein elektronische Kommunikation nicht möglich. Daher nutzen immer mehr Kundinnen und Kunden den Weg über Fragen an die Schlichtungsstelle.

Rund 4% der Kundinnen und Kunden, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, sind sogenannte Offliner – also Personen, die keinen Internetzugang haben. Dieser Kundengruppe fällt es sehr schwer, am liberalisierten Strom- und Gasmarkt teilzunehmen, weil auch der Lieferantenwechsel bzw. andere mit dem Wechsel zusammen-

hängende Prozesse zunehmend elektronisch abgewickelt werden. Diese Personengruppe schätzt es ganz besonders, wenn sie bei der E-Control insgesamt und bei der Schlichtungsstelle im Speziellen mit wenig Zeitaufwand telefonische Auskünfte erlangen bzw. Anliegen auch noch in Brief- oder Faxform einbringen kann.

Für diese Gruppe wird es im Übrigen zunehmend schwieriger, mit dem Lieferantenwechsel Ersparnisse zu erzielen, weil günstigere Produkte am Markt meistens sogenannte Online-Tarife sind, für deren Abschluss jedenfalls ein Internetzugang erforderlich ist.

ÜBERBLICK SCHLICHTUNGS- VERFAHREN UND ANFRAGEN IM BERICHTSJAHR 2018

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

Für die Berichtslegung ist die Gesamttätigkeit der Schlichtungsstelle in jene nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) und

jene nach dem Energie-Control-Gesetz zu unterscheiden.

Von der Diktion her wird im Folgenden davon ausgegangen, dass Beschwerden auch zu Schlichtungsverfahren geführt haben. Insofern werden die Begriffe „Beschwerde“,

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

Abbildung 1
Streitschlichtungsverfahren
und Anfragen

Quelle: E-Control

„Schlichtungsverfahren“ bzw. „Verfahren“ synonym verwendet.

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 1.288 schriftliche Fälle bearbeitet und weitere 1.362 Fälle telefonisch abgehandelt. In Summe ergibt sich daraus eine Fallbearbeitungszahl von 2.650 für das Berichtsjahr 2018.

Die telefonischen Anfragen, welche unmittelbar durch die telefonische Beratung gelöst werden konnten, sind im Berichtsjahr leicht gestiegen. Die telefonische Beratung kann dabei durchaus auch telefonische Rückfragen bei den betroffenen Lieferanten und Netzbetreibern beinhalten. So kann vor allem jenen Kundinnen und 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 sowie einen Rückruf der Kundinnen und Kunden erfordert.

Ganz besonders bewährt hat sich die gute Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit

Netzbetreibern und Lieferanten im Berichtsjahr bei den Fällen im Zusammenhang mit Vertragsrücktritten und deren Abwicklung über die Wechselplattform.

Die Anzahl der Schlichtungsverfahren ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Ein Grund dafür besteht darin, dass vor allem die zahlreichen Beschwerden zu Vertragsrücktritten und ungewollten Vertragsabschlüssen mit unmittelbar hintereinander stattfindenden Telefonaten mit altem und neuem Lieferanten und dem Netzbetreiber gelöst werden konnten. Ein Verfahren war daher oft nicht erforderlich. Der telefonische Lösungsweg wurde in diesen Fällen gewählt, weil es sich bei den Kundinnen und Kunden oft um Personen ohne Internetzugang handelte bzw. eine Abschaltung mangels Vorliegens eines Liefervertrages im Raum stand. Deshalb kam der raschen Kommunikation zwischen Netzbetreiber und Lieferant hier große Bedeutung zu.

Die Verfahrensdauer bei den Schlichtungsverfahren hängt unter anderem auch von der Einhaltung bzw. Unterschreitung 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 urgirt werden müssen.

ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

AUFKLÄRUNG VON STROM- UND GASKUNDINNEN UND -KUNDEN

Das Ergebnis im Schlichtungsverfahren in der Mehrzahl der Fälle ist – im Gegensatz zu anderen Schlichtungsstellen – Aufklärung von Strom- und Gaskundinnen und -kunden.

Die klassische Erwartungshaltung an eine Schlichtungsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher besteht darin, über den Anspruch auf einen bestimmten Geldbetrag bzw. eine Schadenersatzzahlung eine einvernehmliche Lösung zwischen den Streitparteien herbeizuführen. Dieser Grundsatz gilt – zumindest teilweise – auch für die Schlichtungsstelle der E-Control. Wenn beispielsweise der Lieferantenwechsel zu spät durchgeführt wurde, kann die Entschädigung in der Differenz zwischen dem Energiepreis des alten und des neuen Lieferanten liegen. Bei Beschwerden über die Höhe von Einmalrabatten können Verfahren im besten Falle mit einer Erhöhung des vor der Beschwerde gewährten Rabattes beendet werden. Bei Nachverrechnungen (aufgrund jahrelang zu niedriger Verbrauchsermittlung) können Rechnungskorrekturen unter Berücksichtigung bereits verjährter Forderungen erreicht werden.

Im Regelfall besteht das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens bzw. das diesbezügliche Anliegen von Strom- und Gaskundinnen und -kunden aber schlicht und einfach in der Aufklärung über Fehler bei bestimmten Prozessabläufen und der Darstellung, wie diese korrigiert werden können, damit beispielsweise der Lieferantenwechsel abgeschlos-

sen werden kann oder eine An- und Abmeldung auch tatsächlich korrekt abgerechnet werden kann.

Bei einer nicht geringen Anzahl an Beschwerdefällen zeigt sich – leider noch immer –, dass Kundinnen und Kunden selbst bei kleinsten Anliegen – wie beispielsweise die Anpassung der Teilbeträge – bei ihren Lösungsversuchen zwischen Netzbetreiber und Lieferant hin- und hergeschickt werden. Hier übernimmt die Schlichtungsstelle durch das Schlichtungsverfahren in vielen Fällen die Kommunikation zwischen Netzbetreibern und Lieferanten.

Immer wieder ergibt sich, dass Probleme in der Kommunikation zwischen Netzbetreibern und Lieferanten (zulasten einer einfachen Lösung einer Beschwerde) nur dann gelöst werden können, wenn bei den betroffenen Kundinnen und Kunden genaue Kenntnisse über die jeweiligen Verantwortlichkeiten und die dahinterliegenden Prozesse vorliegen.

Die unterschiedlichen Zuständigkeiten von Netzbetreibern und Lieferanten bei der Belieferung der Kundinnen und Kunden mit Strom und Gas wird von einem Großteil der Strom- und Gaskundinnen und -kunden noch nicht ausreichend gut verstanden. Dies zeigt sich bei verschiedenen Prozessen wie beispielsweise bei der Rechnungslegung, der An- und Abmeldung im Zuge eines

Wohnungswechsels oder auch beim Wechsel des Energielieferanten.

So gibt es beispielsweise Beschwerden, weil im Rahmen des Einzuges in eine neue Wohnung (wegen nicht synchroner Abwicklung des Abmelde- und Anmeldeprozesses von altem und neuem Vertragspartner) der Strom abgeschaltet wurde. Hier besteht das Anliegen der Kundinnen und Kunden (und im Idealfall das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens) darin, dass die Strom- oder Gasbezugsanlage möglichst rasch wieder eingeschaltet wird.

Beim Lieferantenwechsel kommt es vor, dass nach dem Wechsel höhere Teilbeträge als vor dem Wechsel vorgeschrieben werden. Der Grund dafür kann ein Wechsel des Abrechnungsregimes (getrennte oder gemeinsame Rechnungslegung), die Nichtberücksichtigung von (hohen) Rabatten bei der Teilbetragsberechnung oder schlicht und einfach eine hohe Gutschrift anlässlich der Zwischenabrechnung zum Lieferantenwechsel sein. Ergebnis der Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle ist hier abermals Aufklärung und nicht die Gutschrift bzw. Rückerstattung eines bestimmten Geldbetrages.

Im Bereich Rechnungslegung geht es oftmals um Verständnisprobleme über Unterschiede beim System der getrennten oder der gemeinsamen Rechnung. Endkundinnen und -kunden wundern sich, wenn sie nach einem Wechsel zu einem getrennt abrechnenden

Lieferanten nun eine gesonderte Rechnung über die Netznutzungskosten erhalten, und glauben, nun doppelte Zahlungen leisten zu müssen. In Wahrheit wurden sie über das System der getrennten Rechnungslegung nicht ausreichend aufgeklärt.

Auffallend viele Verständnisschwierigkeiten gab es im Berichtsjahr bei der Rückabwicklung von Vertragsrücktritten. Hier geht es nicht nur um den rechtsgültigen Rücktritt vom Vertrag, sondern auch um die Aufklärung zur Frage, wie der alte bereits gekündigte Vertrag wieder „aufleben“ bzw. ein neuer Vertrag abgeschlossen werden kann.

In all den genannten Fällen ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens nicht der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern die rasche Wiedereinschaltung der Anlage, die Erläuterung, warum der Teilbetrag höher ist als vor dem Wechsel, die Information, warum der Netzbetreiber trotz des Lieferantenwechsels zu einem alternativen Lieferanten noch eine Rechnung legt bzw. warum die Strombezugsanlage nach dem Rücktritt von einem nicht gewollten Vertrag (und keinem Neuabschluss des bereits gekündigten Altvertrages) abgeschaltet wird.

EINGANGSWEGE FÜR BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

Rund 4% der Strom- und Gaskundinnen und -kunden wenden sich mit ihren schriftlichen Anfragen und Beschwerden in Form eines Briefes oder einer Faxnachricht an die Schlichtungsstelle der E-Control. Diese Kundengruppe hat meistens keine Möglichkeit, ihr Anliegen in elektronischer Form einzubringen.

Bei diesen sogenannten Offlinern besteht zumeist großer Beratungsbedarf, weil dieser Kundengruppe nur eine eingeschränkte Anzahl an Informationsquellen (Radio, Zeitungen, eventuell Vor-Ort-Beratungen), aber im Normalfall kein Internet zur Verfügung steht, um von der Liberalisierung im Allgemeinen oder von einem Anbieterwechsel im Speziellen zu profitieren. Für diese Gruppe

wird es im Übrigen zunehmend schwieriger, mit dem Lieferantenwechsel Ersparnisse zu erzielen, weil günstigere Produkte am Markt meistens sogenannte Online-Tarife sind, für deren Abschluss jedenfalls ein Internetzugang erforderlich ist.

UNBÜROKRATISCHER ZUGANG ZU SCHLICHTUNGS- UND INFORMATIONSTÄTIGKEIT DER E-CONTROL

Die Schlichtungsstelle der E-Control nimmt seit ihrem Bestehen Schlichtungsanträge (und Informationsanfragen) auf sehr informellem Wege via E-Mail entgegen. Es war und ist die Grundhaltung der E-Control, Strom- und Gaskundinnen und -kunden einen niederschweligen Zugang zu den Services der E-Control zu bieten.

ART DER KONTAKTAUFNAHME MIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE

- Offline-Eingaben (Post und Fax)
- Online-Eingaben (E-Mail und Internet)
- Telefon

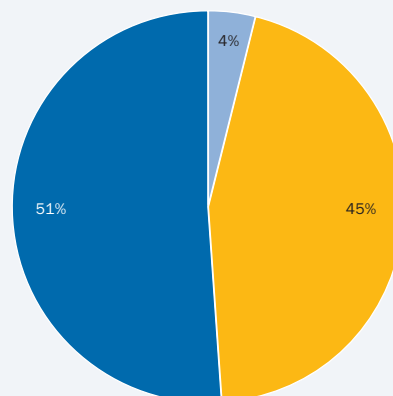


Abbildung 2
Art der Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle

Quelle: E-Control

Abbildung 2 zeigt, in welcher Form sich Strom- und Gaskundinnen und -kunden im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle gewandt haben.

Anliegen von 51% (2017 im Vergleich 49%) der Kundinnen und 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.

4% (2017 noch 9%) der Personen wandten sich per Fax oder Post an die Schlichtungs-

stelle. Hier ist zu vermuten, dass eine elektronische Kontaktmöglichkeit nicht zur Verfügung stand.

45% (2017 im Vergleich 42%) der Kundinnen und 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.

DIE BESCHWERDETHEMEN

Überblick

- An-/Abmeldung
- Energiepreis
- Netzanschluss
- Netztarif
- Ökostrom
- Qualität
- Rechnung
- Smart Meter
- Sonstige
- Steuern
- Vertragsrücktritte
- Wechsel
- Zähler
- Zahlungsschwierigkeiten

ANFRAGEGRÜNDE ANFRAGEN UND VERFAHREN 2018 GESAMT

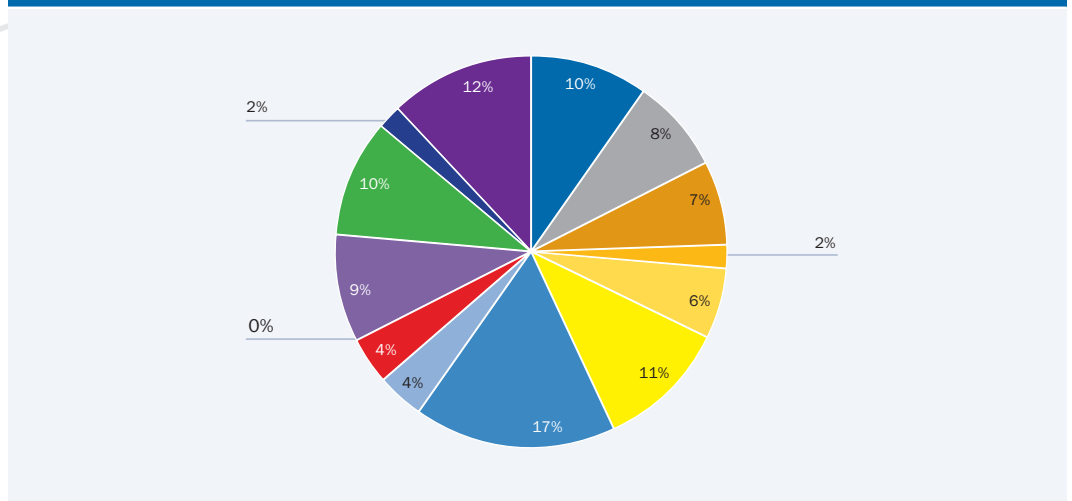


Abbildung 3
Anfragegründe Anfragen und Verfahren 2018 gesamt
Anzahl (einlangend)

Quelle: E-Control

Entwicklung der Beschwerdethemen 2017/2018

Abbildung 4 zeigt die Entwicklung der Beschwerdegründe für die Jahre 2017 und 2018 im Vergleich. Beim Wechsel ist statistisch ein großer Rückgang zu verzeichnen. Faktisch ist der Rückgang aber nur dadurch bedingt, dass 2018 aufgrund anhaltender Beschwerden zum Vertragsrücktritt dieser Beschwerdegrund als eigenständige Position angeführt wurde. 2017 wurden diese Beschwerden noch beim Wechsel erfasst. Bei den anderen Themen gab es keine großen

Verschiebungen. Teilbetragsberechnung und Verbrauch (Rechnung), An- und Abmeldung, Wechsel und Zahlungsschwierigkeiten (inklusive Prepaymentzähler und Grundversorgung) sowie Beanstandungen der Qualität der Services zählten auch 2018 zu den häufigsten Beschwerdegründen.

Anzumerken ist auch, dass die Anzahl der gesamten Anfragen und Verfahren niedriger ist als jene nach Beschwerdethemen, weil bei

einer Anfrage oder bei einem Verfahren in vielen Fällen mehrere Themen zutreffend sind. So geht es beispielsweise bei einer Beschwerde zur Grundversorgung meistens auch um eine vorübergehende Abschaltung oder Fragen zur Installation eines Prepaymentzählers.

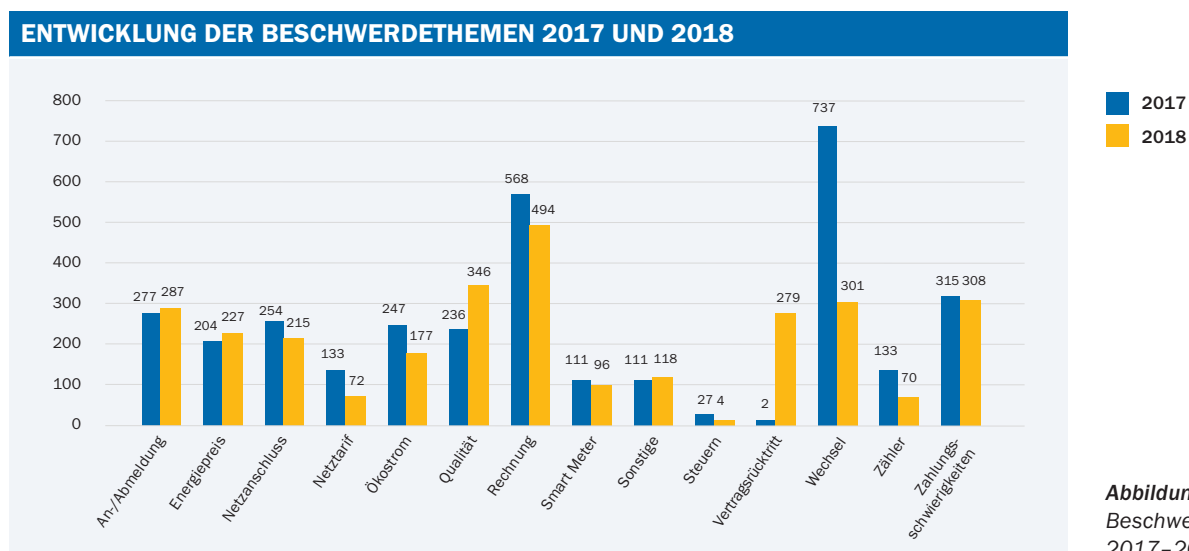


Abbildung 4
Beschwerdegründe
2017-2018

Quelle: E-Control

AUSGEWÄHLTE THEMEN AUS DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden

Die Anzahl der jährlich bei der Schlichtungsstelle eingehenden Anfragen und Beschwerden ist im Vergleich zu den, bei den Unternehmen tagtäglich problemlos abgewickelten Prozessen mit großer Wahrscheinlichkeit nicht sehr groß bzw. wird die Beschwerde-

anzahl nie eine statistische Signifikanz erreichen. Trotzdem gibt es bestimmte, im Laufe der Jahre gleichbleibende bzw. gleichartige Beschwerden, welche den Schluss zulassen, dass diesen Beschwerden möglicherweise ein systematisches Problem zugrunde liegt.

Gleichbleibende Beschwerdethemen über mehrere Jahre

Es gibt eine Reihe von Beschwerdegründen, die sich in den vergangenen Jahren nicht verändert haben bzw. wo über die Jahre nahezu wortgleiche Kundenbeschwerden bei der Schlichtungsstelle einlangen.

Zu diesen Themen zählen:

- > die rechnerische Ermittlung von Verbrauchswerten (Lieferantenwechsel; jährliche Rechnungslegung; An- und Abmeldungen; Änderung bei Netznutzungs- und/oder Energieentgelten)
- > Unübersichtlichkeit von Strom- und Gasrechnungen
- > verschiedene Methoden der Rechnungslegung
- > Abwicklungsprobleme bei der Grundversorgung
- > mangelndes Verständnis bzw. mangelnde Kenntnis bei Strom- und Gaskundinnen und -kunden über die Trennung zwischen Netzbetreiber und Lieferanten sowie die jeweiligen Zuständigkeiten

RECHNERISCHE ERMITTLUNG VON VERBRAUCHSDATEN – LÖSUNG DURCH INTELLIGENTE MESSGERÄTE IN SICHT

Bei einer Vielzahl von Prozessen in Zusammenhang mit dem Bezug von Strom und Gas ist die Ermittlung des Zählerstandes bzw. die Ermittlung des Verbrauchs 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 Verbrauchsermittlung ist die Höhe des Verbrauchs in der letzten Abrechnungsperiode für die Höhe der Teilbeträge und damit für die laufende Kostenbelastung von Kundinnen und Kunden maßgeblich. Bei den erwähnten Prozessen sollte idealerweise entweder der Netzbetreiber den Zählerstand vor Ort ablesen oder der Kunde den Zählerstand bekannt geben. Ersteres scheidet an zu hohen Kosten, Zwei-

teres am Informationsstand von Strom- und Gaskonsumentinnen 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 Kundinnen und Kunden vielfach intransparent; zum anderen kann sich aber auch das Verbrauchsverhalten der Kundinnen und Kunden geändert haben. Deshalb zählt die Höhe von rechnerischen Verbrauchsermittlungen zu den Standardbeschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Abhilfe wird hier die Technologie der intelligenten Messgeräte 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.

ZU VIELE INFORMATIONEN AUF STROM- UND GASRECHNUNGEN

Die Informationen auf Strom- und Gasrechnungen sind äußerst umfangreich. Eine (für Netznutzung und Energielieferung gemeinsame) Rechnung kann je nach Darstellungsgeschick der einzelnen Unternehmen bis zu fünf Seiten umfassen. Grund dafür ist eine Viel-

zahl an gesetzlichen Bestimmungen, welche – so zumindest die Intention des Gesetzgebers – eine möglichst lückenlose Information der Strom- und Gaskundinnen und -kunden über die Rechte im liberalisierten Energiemarkt sicherstellen soll.

Die Intentionen des Gesetzgebers, die Endkundinnen und -kunden mit möglichst umfassenden Informationen auf der Rechnung zur Teilnahme am liberalisierten Energiemarkt zu bewegen, führt schlussendlich eher zu Intransparenz. Konsumentinnen und Konsumenten fühlen sich durch die Fülle an Informationen teilweise überfordert, sodass sie jene Informationen, an denen sie möglicherweise interessiert sind (wie Verbrauch und Energiepreis), kaum mehr herausfiltern können.

Alle Initiativen, die zu einer Vereinfachung der Rechnung führen, den Strom- und Gaskundinnen und -kunden aber trotzdem alle notwendigen Informationen für Kosteneinsparungen durch weniger Verbrauch oder den Wechsel des Energieversorgers in die Hand geben, sind zu begrüßen.

UNTERSCHIEDLICHE METHODEN DER RECHNUNGSLEGUNG FÜHREN ZU VERWIRRUNG

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 Konsu-

menten bevorzugt wird, verursacht allein die Tatsache, dass beide Methoden nebeneinander bestehen, immer wieder Verständnisprobleme. Wenn Endkundinnen- und -kunden zum Beispiel von einem integriert abrechnenden Lieferanten zu einem Lieferanten, der eine getrennte Rechnung legt, wechseln, verstehen sie vorerst einmal nicht, warum sie plötzlich auch Teilbetragszahlungen an den Netzbetreiber zu entrichten haben bzw. warum für die Netznutzungsentgelte eine eigene Rechnung gelegt wird. Kundinnen und -kunden sind zunächst der Ansicht, dass durch den Lieferantenwechsel doppelte Entgelte zu bezahlen sind. Verstärkt wird das Problem dadurch, dass ein- und derselbe Lieferant Tarifmodelle mit und ohne gemeinsame

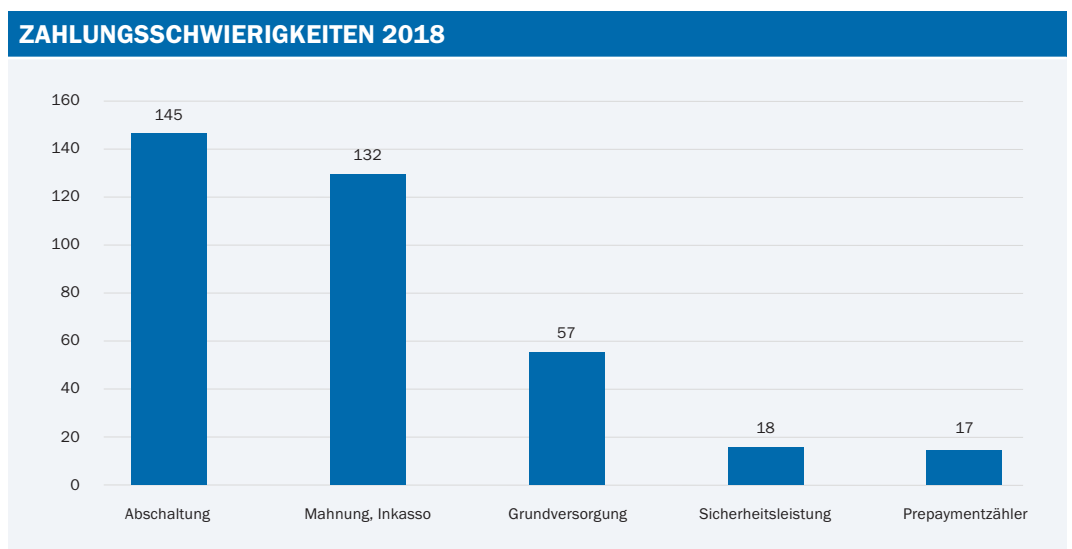
Rechnungslegung anbietet. Ein einheitliches Modell für die Rechnungslegung wäre aus Kundensicht wünschenswert.

**GRUNDVERSORGUNG –
ABWICKLUNGSSCHWIERIGKEITEN**

Die Kundenbeschwerden zur Grundversorgung werden unter der Hauptkategorie Zahlungsschwierigkeiten als Unterkategorie erfasst. Die Beschwerden zur Grundversorgung sind zwar mit rund 60 Fällen zahlenmäßig nicht sehr hoch, allerdings handelt es sich dabei immer um Beschwerdefälle mit vielen Bearbeitungsschritten.

Nach mehreren Jahren Erfahrung mit dem Thema Grundversorgung besteht bei der

Abbildung 5
Zahlungsschwierigkeiten 2018



Quelle: E-Control

Schlichtungsstelle nunmehr der Eindruck, dass die Weiterversorgungspflicht von Kundinnen und Kunden, die sich auf die Grundversorgung berufen, auch bei hohen offenen Forderungen bei Netzbetreibern und Lieferanten letztlich akzeptiert wird.

Wie auch bei anderen Prozessen zu beobachten ist (z.B. Wechsel, Vertragsrücktritt etc.), ist es erforderlich, die zivilrechtlichen Regelungen bzw. die Bestimmungen in EIWOG und GWG durch Kommunikationsprozesse zwischen Energielieferanten und Netzbetreibern zu ergänzen. Ein derartiger, rein für die Grundversorgung ausgelegter Prozess fehlt jedoch. Diese prozessuale Lücke ist insbesondere deshalb bedauerlich, weil die zeitliche Komponente – sprich eine rasche Wiedereinschaltung bzw. die Abwendung einer Abschaltung – bei der Berufung auf die Grundversorgung zur Erreichung der Ziele des Gesetzgebers von ganz besonderer Bedeutung ist.

VERSTÄNDNISSCHWIERIGKEITEN IN BEZUG AUF DIE UNTERSCHIEDUNG ZWISCHEN NETZBETREIBER UND LIEFERANT

Wie bereits erwähnt, ist der Kenntnisstand vieler Strom- und Gaskundinnen und -kunden über die unterschiedlichen Zuständigkeiten von Netzbetreibern und Lieferanten nicht ausreichend, um die Prozesse hinter einer An- und Abmeldung, der Rechnungslegung und dem Lieferantenwechsel problemlos zu verstehen. So erweisen sich beispielsweise von Anfang an als Beschwerden gekennzeichnete Kundeneingaben nicht selten als ein Mangel an Information. 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.

Schwerpunktthemen 2018

BESCHWERDEN ZU ZWEIFELHAFTEN AKQUISITIONSMETHODEN UND/ODER VERTRAGSRÜCKTRITTEN

Strom- und GaskundInnen, die sich wegen undurchsichtiger Akquisitionsmethoden an die Schlichtungsstelle wandten, wollten im Großteil der Fälle vom Vertrag zurücktreten und berichteten von diesbezüglichen Schwierigkeiten.

Aus diesem Grund werden diese Beschwerden einheitlich unter dem Beschwerdegrund Vertragsrücktritt erfasst. Dieser Beschwerdegrund wurde 2018 von Kundinnen und Kunden insgesamt 279 Mal genannt. Vergleichswerte zu 2017 liegen nicht vor, da derartige Beschwerden bis Ende 2017 unter der Kategorie der Wechselprobleme erfasst wurden.

Zweifelhafte Akquisitionsmethoden

Die vielen Beschwerden zu den (ungewollten) Vertragsabschlüssen von Strom- und Gaslieferverträgen bei Einkaufszentren, im Rahmen von Haustürgeschäften und in Form von unerwünschten Telefonaten zählten im Berichtsjahr zu den beherrschenden Themen. Im Unterschied zum Vorjahr handelte es sich bei den akquirierenden Unternehmen nicht mehr nur um neue alternative Lieferanten, sondern auch um einen regionalen, alteingesessenen Energielieferanten, der österreichweit Kundinnen und Kunden beliefert.

Auf diesem Wege geworbene Kundinnen und Kunden teilten in der Beschwerde mit, nach dem Gespräch mit der Person am Verkaufstand der Meinung gewesen zu sein, bei einem Gewinnspiel mitgemacht zu haben. Unterlagen seien anlässlich der „Gewinnspielunterfertigung“ keine ausgehändigt worden. Schlussendlich sei man aber per Post schriftlich über den Abschluss eines Energieliefervertrages informiert worden bzw. habe der Netzbetreiber über die Einleitung eines Lieferantenwechsels informiert.

Andere Beschwerdeführer gaben an, nach dem Gespräch am Verkaufstand der Meinung gewesen zu sein, bei ihrem derzeitigen Energielieferanten zu einem günstigeren Tarif gewechselt zu haben. Erst nach Zusage eines neuen Energieliefervertrages habe man gemerkt, dass es sich bei dem Gesprächspartner nicht um einen Vertreter ihres bisherigen, sondern eines neuen Lieferanten gehandelt habe.

Eine weitere Beschwerdegruppe informierte die Schlichtungsstelle, dass sie lediglich telefonisch kontaktiert wurde. Dabei sei zwar über neue Angebote für die Strom- und Gaslieferung gesprochen worden, die Angerufenen seien aber nach dem Telefonat der Meinung gewesen, lediglich ein Angebot zu erhalten. Tatsächlich hätten sie dann aber Willkommenschreiben und Energielieferverträge erhalten und die Anlagen seien auch tatsächlich gewechselt worden.

Vertragsrücktritte

Sämtliche Beschwerdeführer, die durch die oben erwähnten zweifelhaften Akquisitionsmethoden ungewollt zu Kundinnen und 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 – Kundinnen und Kunden vor zwei unterschiedliche Herausforderungen.

Einerseits müssen Kundinnen und Kunden vom nicht gewollten Vertrag beim neuen Lieferanten zurücktreten, und andererseits müssen sie alle Schritte unternehmen, um vom alten Lieferanten wieder mit Energie weiterversorgt zu werden bzw. eine Abschaltung abzuwenden. Was genau Kundinnen und Kunden zu tun haben, hängt darüber

hinaus noch davon ab, ob der Wechsel zum Zeitpunkt des Vertragsrücktrittes über die Wechselplattform bereits durchgeführt wurde oder ob der Wechsel noch storniert werden kann. Diese Information steht Kundinnen und Kunden nicht zur Verfügung, da sie selbst ja keinen direkten Zugriff auf die Wechselplattform haben. Die Praxis zeigt, dass den meisten Kundinnen und Kunden zwar der erste Schritt, nämlich vom Vertrag zurückzutreten, bewusst ist. Darüber hinaus ist ihnen aber nicht klar, dass der neue Lieferant seinen alten Liefervertrag bereits gekündigt hat und diese Kündigung trotz des Vertragsrücktrittes aufrecht bleibt.

Die Beschwerden zu den Vertragsrückritten im Berichtsjahr haben gezeigt, dass es – trotz der vorherigen telefonischen Beratung durch die Schlichtungsstelle – nur den allerwenigsten Kundinnen und Kunden gelingt, den ursprünglichen Zustand durch Kommunikation mit Netzbetreiber sowie altem und neuem Lieferanten selbständig wiederherzustellen. Schlussendlich war bzw. ist in der Mehrzahl der Fälle das vermittelnde Einschreiten der Schlichtungsstelle erforderlich.

Problemlose Abwicklung des Vertragsrücktritts beim Lieferanten

Wenn es darum geht, den Rücktritt (vom ungewollten) Vertrag zu bestätigen, waren und sind die betroffenen Unternehmen nach Intervention der Schlichtungsstelle sehr kooperativ. Der Vertragsrücktritt der Kundinnen und Kunden wurde bestätigt und – sofern aus Sicht der Frist für die Stornierung des Wechsels

noch möglich – der über die Wechselplattform bereits eingeleitete Wechsel storniert. Insoweit können die Schlichtungsfälle rasch gelöst werden.

Konsequenzen des Vertragsrücktritts vielen Kundinnen und Kunden nicht bewusst

Wie dargelegt wurde, ist allein durch den Vertragsrücktritt die Weiterversorgung durch den alten Lieferanten noch nicht gesichert. Die Tatsache, dass trotz des Rücktritts vom Vertrag die Kündigung des Vertrages beim alten Lieferanten aufrecht bleibt, ist dem Großteil der betroffenen Kundinnen und Kunden nicht bewusst.

Durch die Kündigung des alten Liefervertrages durch den neuen (nicht gewünschten Lieferanten) besteht für die Anlage kein aufrechtes Vertragsverhältnis. In der Folge wird der Kunde vom Netzbetreiber über das Fehlen eines Liefervertrages informiert (Abschaltandrohung), und es wird ihm mitgeteilt, dass er – so er nicht vom Netz genommen werden will – neuerlich einen Energieliefervertrag abschließen muss. Praktisch alle betroffenen Strom- oder Gaskundinnen und -kunden, die sich an die Schlichtungsstelle gewandt hatten, wurden von dieser Information überrascht, da sie glaubten, durch den Vertragsrücktritt automatisch wieder von ihren alten Lieferanten versorgt zu werden.

Ein Storno des eigentlichen Wechsels nach einem rechtzeitigen Vertragsrücktritt ist gemäß den Bestimmungen in der Wechselverordnung 2017 bis zu zwei Tage vor dem

Wechselermin möglich. In den Fällen, wo der Kunde erst zum Ende der 14-tägigen Rücktrittsfrist von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht und der Lieferant den Wechsel unmittelbar nach Vertragsabschluss mit den Kundinnen und Kunden über die Wechselplattform initiiert hat, ist eine Stornierung des Wechsels über die Wechselplattform nicht mehr möglich. Damit ergibt sich die Situation, dass Kundinnen und Kunden zivilrechtlich zwar rechtsgültig vom Vertrag zurückgetreten sind, der Wechsel über die Wechselplattform aber nicht mehr storniert werden kann. Die Kundinnen und Kunden wurden in diesen Fällen trotzdem zum neuen (nicht gewünschten) Lieferanten gewechselt. Hier müssen die Kundinnen und Kunden, so sie wieder von ih-

ren alten Lieferanten versorgt werden wollen, erneut einen (Rück-)Wechsel zum ursprünglichen Lieferanten beantragen.

Die Schlichtungsstelle regt an, auch für die Vertragsrücktritte eine prozesstechnische Lösung zu schaffen.

ABSCHALTUNGEN

Bei den Abschaltungen kann zwischen zwei unterschiedlichen Themenfeldern unterschieden werden: Einerseits handelt es sich um Abschaltungen im Zusammenhang mit einer An- oder Abmeldung, andererseits um Abschaltungen aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten. Insgesamt wurde bei 235 Kundenbeschwerden der Grund Abschaltung genannt.

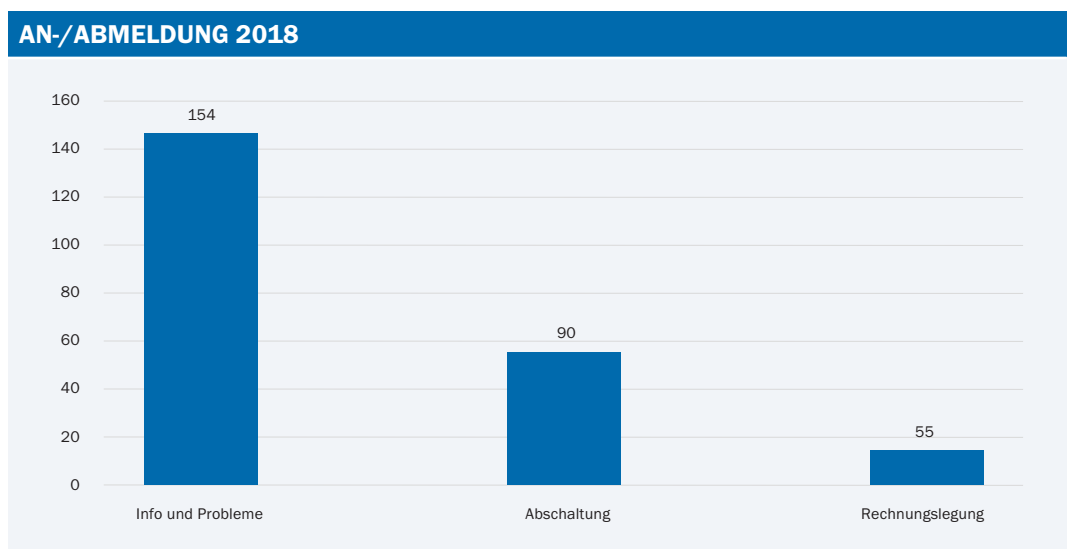


Abbildung 6
An-/Abmeldung 2018

Quelle: E-Control

Abschaltungen bei An- und Abmeldungen

Im Zusammenhang mit An- und Abmeldungen haben sich im Berichtsjahr 90 Kundinnen und Kunden über eine Abschaltung beschwert.

An den Prozessen der An- und Abmeldungen von Strom- und Gaskundinnen und -kunden bei Aus- und Einzügen in Wohnungen sind eine Reihe verschiedener Akteure beteiligt. Bei der Abmeldung sind es der Netzbetreiber, der alte Lieferant und der abzumeldende Endkunde. Bei der Anmeldung wiederum sind der Netzbetreiber, der neue Lieferant und der neue Endkunde beteiligt. 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 Wechselplattform andererseits des Öfteren 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 bzw. ob nicht schlussendlich das Endverbraucherkollektiv für die Übernahme dieser Kosten herangezogen wird.

Die Schlichtungsfälle zeigen, dass es Strom- und Gaskundinnen und -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.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre es sehr wünschenswert, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der beteiligten Strom- und Gasunternehmen über die Prozesse und einzelnen Prozessschritte noch besser informiert sind. Dies betrifft sowohl Netzbetreiber als auch Lieferanten. Dadurch könnten viele Beschwerden zu den Abschaltungen bei der Anmeldung nach Ansicht der Schlichtungsstelle zumindest unmittelbar nach der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.

Durch rasche (per E-Mail bzw. in dringenden Fällen oft auch telefonische) Befragung von Netzbetreiber und Lieferant wird aufgeklärt, wo der Fehler liegt. Das ermöglicht die Wiederherstellung der Kommunikation zwischen

Lieferanten und Netzbetreibern zum Zwecke der raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

Abschaltungen bei Zahlungsschwierigkeiten

Die Beschwerden zu Abschaltungen bei Zahlungsschwierigkeiten zeigen, dass die Betroffenen meistens (zumindest teilweise) über die Grundversorgung Bescheid wissen bzw. mit einer Berufung auf die Grundversorgung versucht haben, die Abschaltung zu verhindern.

Wie bei den Themen, die sich über mehrere Jahre nicht verändert haben, schon dargelegt wurde, scheitert eine der Intention des Gesetzgebers entsprechende rasche Durchsetzung der Grundversorgung an einem klaren Prozessablauf für die Kommunikation zwi-

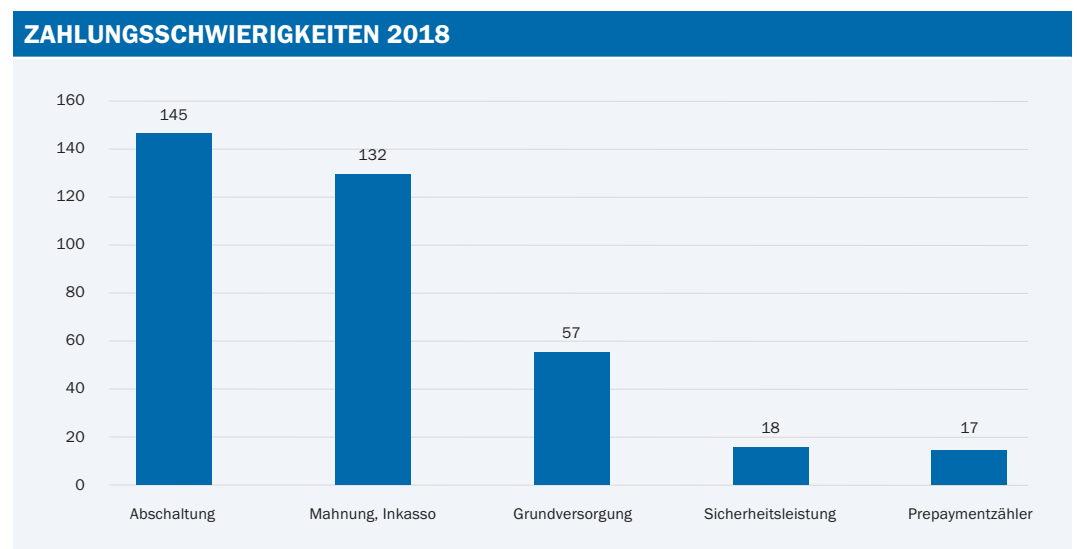
schen Netzbetreibern und Lieferanten.

**RABATT UND NEUKUNDENBONUS –
TRANSPARENTERE PREISBLÄTTER**

Wie in den Vorjahren auch versuchen neu in den Markt eintretende Lieferanten immer noch, Neukundinnen und -kunden durch die Gewährung von hohen Einmalrabatten zu gewinnen. Dementsprechend zahlreich sind bei der Schlichtungsstelle auch die Beschwerden zur tatsächlichen Berechnung dieser Rabatte auf der Jahresabrechnung.

Aufgrund vieler Beschwerden in den Vorjahren hat die Schlichtungsstelle in Zusammenarbeit mit der Rechtsabteilung viele Preisblät-

Abbildung 7
Zahlungsschwierigkeiten 2018



Quelle: E-Control

ter überprüft, Lieferanten auf intransparente Bestimmungen und Unklarheiten hingewiesen und um diesbezügliche Änderungen ersucht. Die meisten Lieferanten sind den Anregungen der Behörde gefolgt, sodass sich die Transparenz der Preisblätter deutlich verbessert hat.

SCHULUNGEN UND ZUSAMMENARBEIT MIT AS-STELLEN

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.

Auf Einladung der Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte fand auch im Berichtsjahr wieder ein allgemeiner Erfahrungsaustausch mit allen im ASStG genannten österreichischen Schlichtungsstellen statt.

DAS TEAM DER SCHLICHTUNGSSTELLE IM JAHR 2018

Mag. Gabriele Guggenberger

seit 2001 bei der E-Control; seit 2008
Leiterin der Schlichtungsstelle und Schlichter-
in im Sinne des ASStG seit 9.1.2016

Dr. Johannes Mrázek

seit 2001 bei der E-Control; seit 2016
Schlichter im Sinne des ASStG in Netzan-
schluss- und Netzerweiterungsfragen

Petra Much

seit 2001 bei der E-Control; seit 2007
in der Schlichtungsstelle

Birgit Schmit

seit 2008 in der Schlichtungsstelle

Roman Reichl

seit Juli 2018 in der Schlichtungsstelle

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:

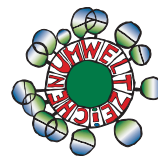
DI Andreas Eigenbauer und
Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M (Brügge)
Vorstand E-Control

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Text: E-Control

Druck: Druckerei DER SCHALK

© E-Control 2019



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 2018

