

TÄTIGKEITSBERICHT 2020  
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL

# UNSERE ENERGIE BAUT AUF VERMITTLUNG.





# INHALT



Vorwort	<b>4</b>
Zusammenfassung der Schlichtungsstellentätigkeit in Zahlen	<b>5</b>
Schlichtungsstellentätigkeit im Detail	<b>10</b>
> Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen in Zahlen	10
> Schlichtungsanträge im Detail	14
Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2020	<b>19</b>
> Gründe für Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen	19
Zusammenfassende Information gemäß § 9 AStG	<b>40</b>
Schlichter/in im Sinne des AStG	<b>42</b>
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	<b>43</b>
> Allgemeines zur Schlichtungsstelle	44
> Beschwerde	45
> Schlichtungsverfahren	47
> Beendigung des Schlichtungsverfahrens	50
> Allgemeines zum Schlichtungsverfahren	52

# VORWORT

Das Jahr 2020 war ein sehr herausforderndes Jahr. Der Ausbruch der COVID-19-Pandemie hatte auch auf den Energiemarkt erhebliche Auswirkungen.

Die Schlichtungsstelle konnte trotz Lockdown und Homeoffice ihren Betrieb weiterhin ungehindert aufrecht halten und stand den Kundinnen und Kunden wie gewohnt mit Rat und Tat zur Seite.

Zu den häufigsten Themen zählten im Berichtsjahr unter anderem Zahlungsschwierigkeiten. Zur Vermeidung von Strom- und Gasabschaltungen einigte sich die Branche mit der zuständigen Bundesministerin auf eine entsprechende Vereinbarung für die Monate April bis Juni 2020, wonach verstärkt Ratenzahlungen, Stundungen, aber auch eine Anpassung von Teilzahlungsbeträgen betroffenen Kundinnen und Kunden angeboten werden sollten.

Weitere Themen waren nach wie vor Nachverrechnungen und Unklarheiten bei der Strom- und Gasabrechnung. Darüber hinaus beschäftigten die Schlichtungsstelle Probleme bei An- und Abmeldungen und Beschwerden zur mangelnden kommerziellen Qualität der

Strom- und Gasunternehmen, wie Pünktlichkeit der Rechnungslegung, Erreichbarkeit etc. Zu beobachten war auch, dass Eingaben zum Themenkomplex Netzanschluss, insbesondere im Zusammenhang mit der Errichtung von Einspeiseanlagen, zunehmen.



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



Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M (Brügge)  
Der Vorstand für den Bericht  
nach § 26 E-ControIG



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

# ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSSTELLEN-TÄTIGKEIT IN ZAHLEN

ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSSTELLENTÄTIGKEIT			
	VerbraucherInnen	Unternehmen	Gesamt
<b>Alle Eingaben<sup>1</sup></b>	<b>1.267</b>	<b>177</b>	<b>1.444</b>
schriftlich	52%	60%	53%
telefonisch	48%	40%	47%
<b>Schlichtungsanträge</b>	<b>303</b>	<b>34</b>	<b>337</b>
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	78%	79%	78%
Ablehnungen	3%	3%	3%
Unzuständigkeit	2%	6%	3%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	17%	12%	16%
<b>Beschwerden</b>	<b>350</b>	<b>30</b>	<b>380</b>
schriftlich	52%	60%	53%
telefonisch	48%	40%	47%
<b>Anfragen</b>	<b>614</b>	<b>113</b>	<b>727</b>
schriftlich	28%	49%	31%
telefonisch	72%	51%	69%

**Abbildung 1**  
Zusammenfassung der Schlichtungsstellentätigkeit in Zahlen

<sup>1</sup> Die Anzahl aller Eingaben ergibt sich aus der Anzahl der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen, die bei der Schlichtungsstelle telefonisch oder schriftlich (E-Mail, Webformular, Post, Fax) im Berichtsjahr einlangten.

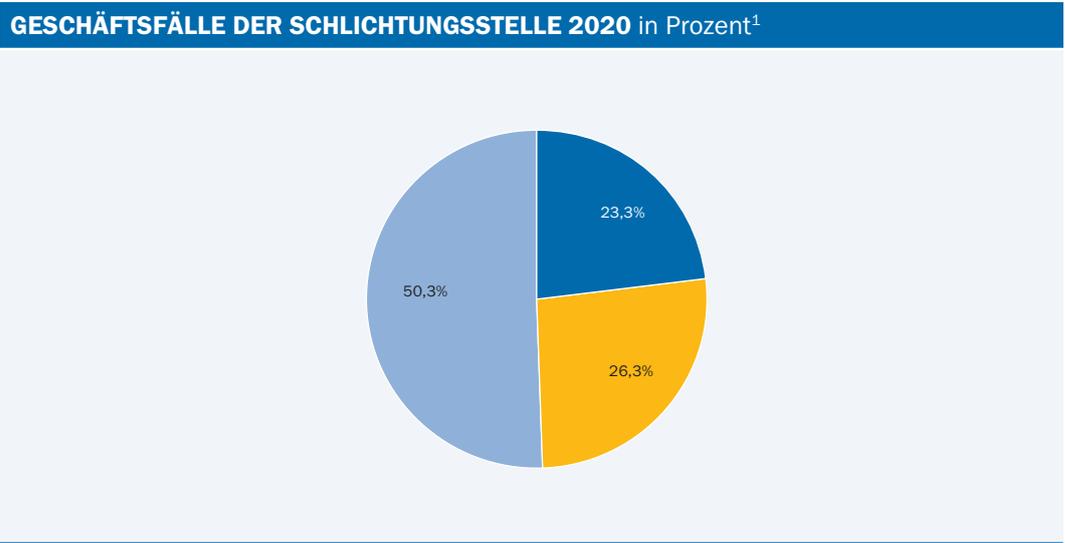
Quelle: E-Control

Bei der Schlichtungsstelle langten im Berichtsjahr 2020 insgesamt 1.444 Eingaben sowohl schriftlich als auch telefonisch ein.

Das Service der Schlichtungsstelle nahmen großteils, nämlich zu 88% aller Eingaben, Verbraucherinnen und Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) in Anspruch. Aber auch Unternehmen wandten sich mit einer Anfrage oder in einem Streit- bzw. Beschwerdefall an die Schlichtungsstelle (12% aller Eingaben).

## SCHLICHTUNGSANTRÄGE, BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

Etwa die Hälfte aller Eingaben an die Schlichtungsstelle hatte eine Anfrage bzw. ein Ansuchen um Information zum Inhalt. Die Schlichtungsstelle war hierbei also als Teil der zentralen Informationsstelle für Strom- und Gaskundinnen und -kunden § 22 Z 6 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) – und nicht in ihrer Rolle als Schlichtungsstelle iSd § 26 E-ControlG bzw. Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) – tätig.



Schlichtungsanträge  
Beschwerde  
Anfrage

**Abbildung 2**  
Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle insgesamt einlangend 2020 in Prozent

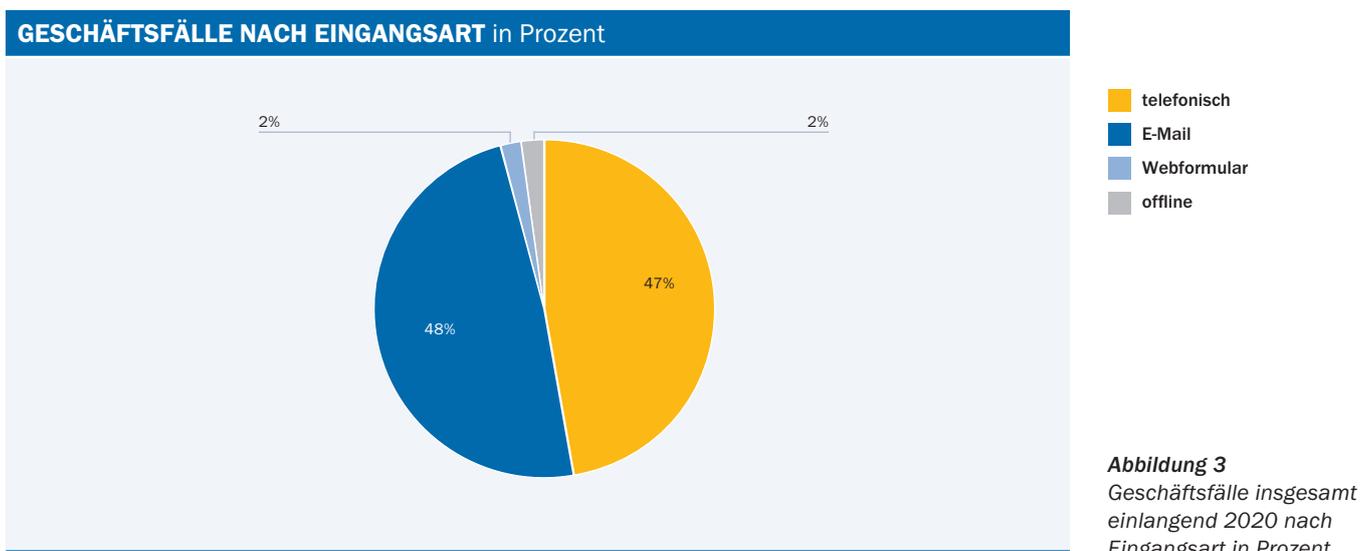
Quelle: E-Control

Eingaben, die von der Schlichtungsstelle bearbeitet wurden, teilen sich wie folgt auf: In ca. 23% der Eingaben wurde ein Schlichtungsantrag, in ca. 26% der Eingaben eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle gerichtet. Die restlichen 50% waren Anfragen.

#### **EINLANGENSART**

Fast die Hälfte aller Eingaben langte telefonisch bei der Schlichtungsstelle ein. Anzumerken ist, dass Schlichtungsanträge nur schriftlich eingebracht werden können. Die schriftliche Kontaktaufnahme erfolgte hauptsächlich per E-Mail, postalisch bzw. per Fax kontaktierten hingegen lediglich 2% die Schlichtungsstelle. Das Einbringen eines Schlichtungsantrags per Webformular steht seit Sommer 2020 zur Verfügung.

<sup>1</sup> Die Prozentzahlen sind im Schlichtungsbericht gerundet.

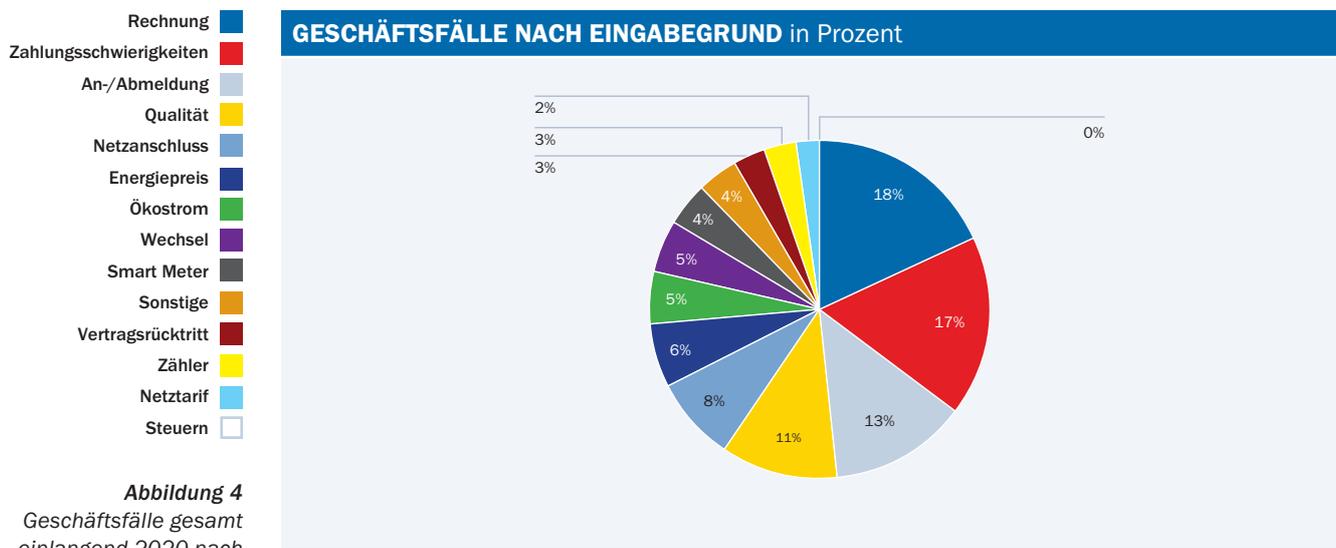


Quelle: E-Control

### THEMENSCHWERPUNKTE

Unklarheiten und Beschwerden zur Rechnung, Zahlungsschwierigkeiten (insbesondere Abschaltung) und Probleme mit der An- und Abmeldung von Energiebezugsanlagen dominierten die Themen im Berichtsjahr 2020. Ein weiterer Themenkomplex stellt die „Qualität“ der Dienstleistungen der Strom- und Gasunternehmen dar. Dabei kann man „kommerzielle Qualität“ und „technische“ Qualität unterscheiden. Unter „kommerzielle Qualität“ werden Beschwerden über das Kundenservice von Lieferanten und Netzbetreibern ver-

standen. Dies betrifft verspätete Rechnungslegungen, verspätete Auszahlungen von Guthaben, lange Beantwortungszeiten von Anfragen und Beschwerden und die Erreichbarkeit von Kundenservice-Stellen generell. Unter „technische Qualität“ fallen Beschwerden über Spannungsschwankungen, Stromausfälle und Schäden an Elektrogeräten nach Netztrennungen. Zu beobachten war auch, dass Eingaben zum Thema Netzanschluss, insbesondere im Zusammenhang mit der Errichtung von Einspeiseanlagen, zunahmen.



**Abbildung 4**  
Geschäftsfälle gesamt einlangend 2020 nach Eingabegrund in Prozent

Quelle: E-Control

**VERGLEICH MIT DEM VORJAHR 2019**

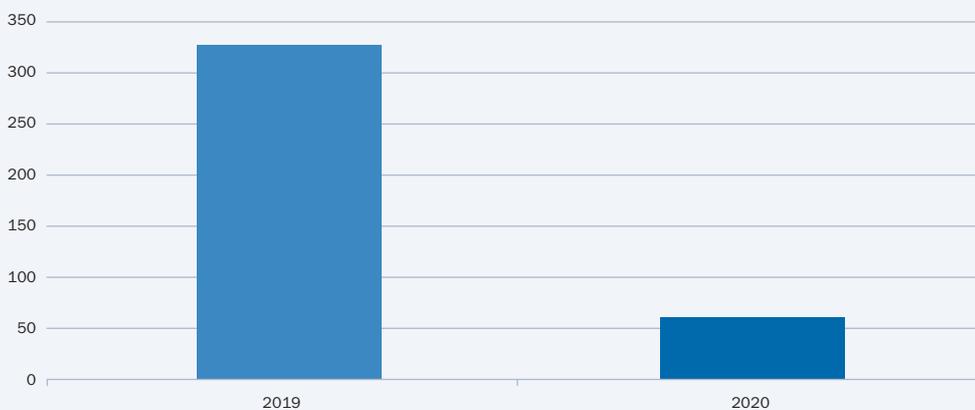
Im Jahr 2019 wurden rund 2.400 Eingaben an die Schlichtungsstelle gerichtet. Die Eingabezahl hat sich somit um etwa 40% im Vergleich zum Vorjahr verringert. Aufgrund einer geänderten Zählweise ist ein Vergleich der Anzahl der Schlichtungsanträge bzw. -verfahren mit dem Vorjahr nicht durchgehend möglich. Es kann aber gesagt werden, dass es auch hier zu einem Rückgang kam.

Es ist davon auszugehen, dass der Ausbruch des COVID-19-Virus bzw. die darauffolgenden Maßnahmen in Österreich einen Teil zum Rückgang der Eingabezahlen beigetragen haben. Es ist zu erkennen, dass sich der Anfragegrund „Vertragsrücktritt“ stark reduziert hat. Die Lockdowns (bzw. die dementsprechenden Maßnahmen) könnten unter anderem dazu geführt haben, dass Geschäfte außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten nur

mehr in eingeschränktem Maß abgeschlossen wurden (z.B. Auftreten von Vermittlern in Einkaufszentren, Haustürgeschäfte). Zudem wurden während der aufrechten Branchenvereinbarung zum Abschaltverzicht (vgl. Ausführungen unten) weniger Eingaben zum Thema Abschaltung bzw. Vertragskündigungen an die Schlichtungsstelle gerichtet.

Eine interne Umstrukturierung kann hier auch angeführt werden, da die Hotline der E-Control nun verstärkt Anfragen beantwortet. Gesamt betrachtet hat die E-Control in ihrer Rolle als zentrale Informationsstelle rund 5.700 Anfragen und Beschwerden im Berichtsjahr bearbeitet (die Schlichtungsverfahren sind hier nicht miteingerechnet). Auch hier ist ein Rückgang im Vergleich zum Vorjahr zu erkennen. Getrennt betrachtet kam es bei der Hotline der E-Control zu einem Rückgang der Eingaben von minus 12% im Vergleich zum Vorjahr.

### GESCHÄFTSFÄLLE ZUM THEMA VERTRAGSRÜCKTRITT 2020 IM VERGLEICH ZU 2019

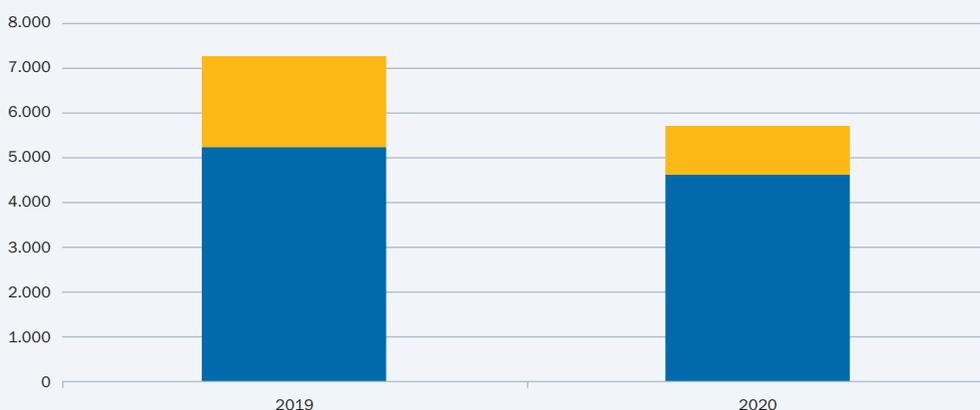


■ Anzahl der Vertragsrücktritte

**Abbildung 5**  
Anzahl der Geschäftsfälle  
gesamt einlangend 2020  
im Vergleich zu 2019 zum  
Thema Vertragsrücktritt

Quelle: E-Control

### ANFRAGEN UND BESCHWERDEN BEI DER HOTLINE UND DER SCHLICHTUNGSSTELLE



■ Schlichtungsstelle  
■ Hotline

**Abbildung 6**  
Anzahl Anfragen und Be-  
schwerden bei der Hotline  
und der Schlichtungsstelle  
2020 im Vergleich zu 2019

Quelle: E-Control

# SCHLICHTUNGS- STELLENTÄTIGKEIT IM DETAIL

Nach § 26 E-ControlG ist die Schlichtungsstelle der E-Control für Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sowie deren Kundinnen und Kunden zuständig. Auch können Streit- und Beschwerdefälle zwischen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen untereinander an die E-Control herangetragen werden.

Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem Alternative-Streitbei-

legung-Gesetz (AStG) staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in Österreich (§ 4 Abs 1 Z 1 AStG). Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen zwischen Verbrauchern bzw. Verbraucherinnen und in Österreich niedergelassenen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen zu vermitteln und zu versuchen, eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu erreichen. Der mit der Verfahrensführung betraute Schlichter übt sein Amt unabhängig und unparteiisch aus.

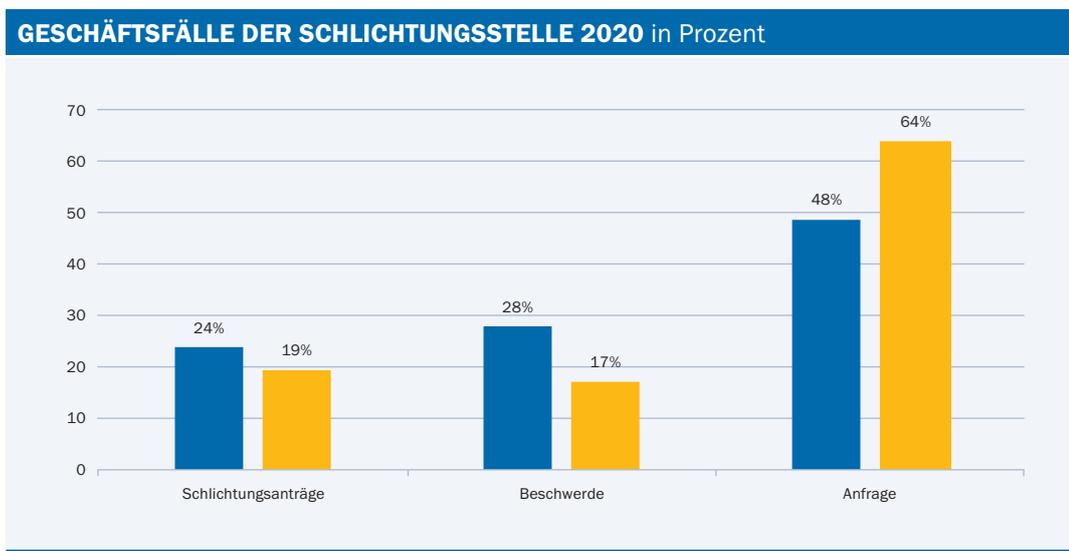
## Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen in Zahlen

ÜBERBLICK DER SCHLICHTUNGSANTRÄGE, BESCHWERDEN UND ANFRAGEN		
	VerbraucherInnen	Unternehmen
<b>Alle Eingaben<sup>1</sup></b>	<b>1.267</b>	<b>177</b>
schriftlich	52%	60%
telefonisch	48%	40%
<b>Schlichtungsanträge</b>	<b>303</b>	<b>34</b>
<b>Beschwerden</b>	<b>350</b>	<b>30</b>
schriftlich	52%	60%
telefonisch	48%	40%
<b>Anfragen</b>	<b>614</b>	<b>113</b>
schriftlich	28%	49%
telefonisch	72%	51%

**Abbildung 7**  
Überblick der Schlichtungs-  
anträge, Beschwerden und  
Anfragen in Zahlen

<sup>1</sup> Die Anzahl aller Eingaben ergibt sich aus der Anzahl der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen, die bei der Schlichtungsstelle telefonisch oder schriftlich (E-Mail, Webformular, Post, Fax) im Berichtsjahr einlangten.

Quelle: E-Control



**Abbildung 8**  
Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle insgesamt einlangend 2020 in Prozent

Quelle: E-Control

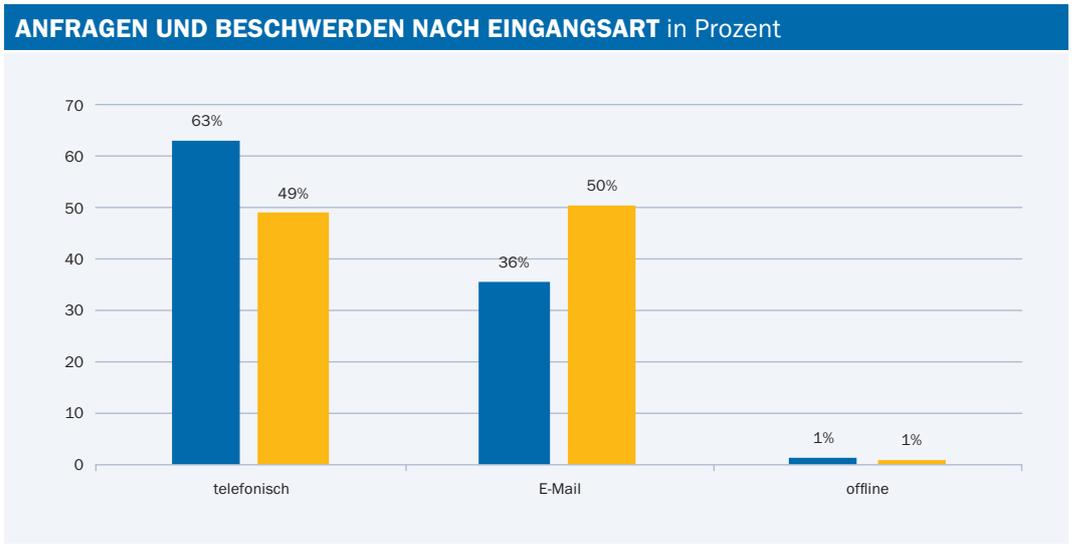
Im Berichtsjahr langten insgesamt **1.267 Eingaben** von Verbrauchern bzw. Verbraucherinnen und **177 Eingaben** von Unternehmen bei der Schlichtungsstelle ein.

Fast die Hälfte aller Eingaben von Verbrauchern und Verbraucherinnen sowie 64% aller Eingaben von Unternehmen hatten eine Anfrage bzw. ein Ansuchen um Information zum Inhalt. Die Schlichtungsstelle war hierbei als Teil der zentralen Informationsstelle für Strom- und Gaskundinnen und -kunden (§ 22 Z 6 E-ControlG) – und

nicht in ihrer Rolle als Schlichtungsstelle iSd § 26 E-ControlG bzw. AStG – tätig.

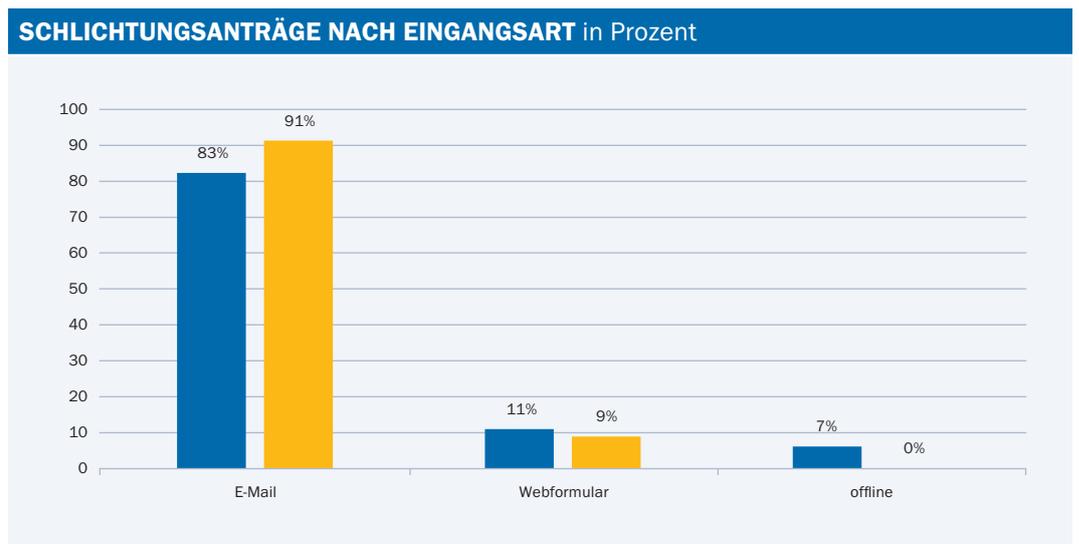
In 24% der Eingaben von Verbrauchern und Verbraucherinnen sowie in 19% der Eingaben von Unternehmen wurde ein Schlichtungsantrag eingebracht.

In 28% der Eingaben von Verbrauchern und Verbraucherinnen sowie in 17% der Eingaben von Unternehmen wurde eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle herangetragen.



**Abbildung 9**  
Anfragen und Beschwerden einlangend 2020 nach Eingangsart in Prozent

Quelle: E-Control



**Abbildung 10**  
Schlichtungsanträge einlangend 2020 nach Eingangsart in Prozent

Quelle: E-Control

### **EINLANGENSART IM DETAIL**

Anfragen und Beschwerden können sowohl schriftlich als auch telefonisch bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden, Schlichtungsanträge hingegen nur schriftlich. Das Webformular findet nur für Schlichtungsanträge Anwendung. Auf der Website der E-Control steht auch ein Formular für Anfragen<sup>2</sup> zur Verfügung.

Es ist ersichtlich, dass Anfragen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern vorrangig telefonisch an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden. Beschwerdeführerinnen und -führer, die sich vorab telefonisch an die Schlichtungsstelle wenden, aber zeitnah einen schriftlichen Schlichtungsantrag übermitteln, sind nicht von der Kategorie „Telefon“ erfasst. Die Zahl der telefonischen Vorab-Kontakte ist daher weitaus größer.

Die häufigste schriftliche Kontaktaufnahme fand per E-Mail statt. Seit Sommer 2020 besteht die Möglichkeit, den Schlichtungsantrag mittels Webformular einzubringen. Das Webformular ist sowohl für Verbraucher und Verbraucherinnen<sup>3</sup>, Unternehmen<sup>4</sup> als auch Marktteilnehmer<sup>5</sup> auf der Website der E-Control zugänglich.

Das postalische Einbringen eines Schlichtungsantrages ist selbstverständlich möglich. Das Schlichtungsverfahren wird mit dem Beschwerdeführer bzw. der Beschwerdeführerin sodann postalisch geführt. Mit den betroffe-

nen Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen findet die Kommunikation hingegen grundsätzlich per E-Mail statt. Per Brief oder per Fax wandten sich verhältnismäßig wenige Personen an die Schlichtungsstelle. Es ist zu erkennen, dass eher Haushaltskundinnen und -kunden diesen Kommunikationsweg wählen.

### **UNTERSCHIEDUNG ZWISCHEN BESCHWERDE UND SCHLICHTUNGSANTRAG**

Den Schlichtungsanträgen liegt – im Gegensatz zu der Kategorie „Beschwerde“<sup>6</sup> – bereits der Wunsch nach Aufnahme der Vermittlungstätigkeit zugrunde. Geht aus einer schriftlichen Beschwerde nicht eindeutig hervor, dass die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer auch tatsächlich die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen möchte, wird noch kein Schlichtungsverfahren eröffnet. Die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer erhält daraufhin Informationen zur Schlichtungsstelle zugesandt und wird auch auf die (zumeist) fehlenden Unterlagen, Informationen und den notwendigen Lösungsversuch mit den Unternehmen hingewiesen. Des Weiteren wird nachgefragt, ob die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch genommen werden möchte. Erhält die Schlichtungsstelle daraufhin innerhalb der gesetzten Frist keine Rückmeldung, so wird die Beschwerde nicht weiter behandelt. Die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer wird auf diesen Umstand hingewiesen. Handelt es sich um Beschwerden, die durch die Schlichtungsstelle teilweise aufgeklärt

<sup>2</sup> <https://www.e-control.at/kontakt>

<sup>3</sup> <https://www.e-control.at/schlichtungsformular>

<sup>4</sup> <https://www.e-control.at/gewerbe/schlichtungsformular>

<sup>5</sup> <https://www.e-control.at/marktteilnehmer/schlichtungsformular>

<sup>6</sup> Zur besseren Unterscheidbarkeit umfasst die Anzahl der Beschwerden nicht die Anzahl der eingebrachten Schlichtungsanträge, obwohl diese immer eine „Beschwerde“ darstellen.

werden können, so ergeht neben der Information zur Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens auch eine inhaltliche Auskunft.

Erfolgt die Rückmeldung, dass ein Schlichtungsverfahren gewünscht ist, so eröffnet die Schlichtungsstelle ein Verfahren.

## Schlichtungsanträge im Detail

SCHLICHTUNGSANTRÄGE IM DETAIL		
	VerbraucherInnen	Unternehmen
<b>Schlichtungsanträge</b>	<b>303</b>	<b>34</b>
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	78%	79%
Ablehnungen	3%	3%
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	2%	3%
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	1%	0%
Unzuständigkeit	2%	6%
Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführerin bzw. -führer	17%	12%
Durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens (Vermittlungstätigkeit)	24 Tage	28 Tage

**Abbildung 11**  
Schlichtungsanträge  
im Detail

Quelle: E-Control

Im Berichtsjahr langten **303 Schlichtungsanträge** von VerbraucherInnen und Verbrauchern und **34 Schlichtungsanträge** von Unternehmen – insgesamt somit 337 Schlichtungsanträge – bei der Schlichtungsstelle ein.

### **Verbraucherinnen und Verbraucher**

Ein Schlichtungsantrag – und somit ein Schlichtungsverfahren – kann sowohl den Strom- als auch den Gasbereich umfassen, als auch mehrere Beschwerdegegner bzw.

Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen betreffen. Die Anzahl der insgesamt betroffenen Unternehmen ist somit weitaus höher als die Anzahl der Schlichtungsanträge.

### **Beispiel:**

Frau A. konnte weder die hohe Stromrechnung ihres Stromlieferanten X noch den verrechneten Gasverbrauch ihres Gaslieferanten Y nachvollziehen. Frau A. erhielt bisher keine zufriedenstellende Antwort von den Unternehmen X und Y. Die Kundin wandte sich mit einem

Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle und bezweifelte darin sowohl den hohen Verbrauch der Strom- und Gasrechnung als auch die Umrechnung des Gasverbrauchs in kWh.

Die Schlichtungsstelle musste sich daher in einem Schlichtungsverfahren mit vier Beschwerdegegnern befassen und behandelte beide Energiearten gleichzeitig in diesem Verfahren: Stromlieferant X, Gaslieferant Y, zuständiger Strom- und Gas-Netzbetreiber.

Im Jahr 2020 waren – im Zuge der 303 Schlichtungsverfahren – folgende Marktteilnehmer betroffen:

- > Strom-Netzbetreiber: 198 Mal
- > Stromlieferanten: 241 Mal
- > Gas-Netzbetreiber: 39 Mal
- > Gaslieferant: 94 Mal

In 78% der Streit- und Beschwerdefälle wurde die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen und der bzw. die Beschwerdegegner in das Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert.

17% der Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen zogen ihren Schlichtungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

In 3% der Fälle lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den im Gesetz bzw. Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab.

In 2% der Fälle war keine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben.

#### **Unternehmen**

Wie oben ausgeführt, kann ein Schlichtungsantrag sowohl mehrere Beschwerdegegner als auch beide Energiearten (Strom und Gas) betreffen.

Im Jahr 2020 waren – im Zuge der 34 Schlichtungsverfahren – folgende Marktteilnehmer betroffen:

- > Strom-Netzbetreiber: 20 Mal
- > Stromlieferanten: 8 Mal
- > Gas-Netzbetreiber: 4 Mal
- > Gaslieferanten: 8 Mal

In 79% der Streit- und Beschwerdefälle wurde die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen, und die Beschwerdegegner wurden in das Schlichtungsverfahren eingebunden sowie zur Stellungnahme aufgefordert.

12% der Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen zogen ihren Schlichtungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

In 3% der Fälle lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab.

In 6% der Fälle war keine Zuständigkeit gegeben.

Der Großteil aller Eingaben betraf den Strombereich. Dies liegt vor allem daran, dass es weit mehr Stromkundinnen und -kunden sowie Strom-Zählpunkte in Österreich gibt als im Gasbereich. Etwa ein Drittel der österreichischen Haushalte verfügt über einen Gasanschluss. Entsprechend treten in Österreich auch mehr Strom- als Gasanbieter auf dem Markt auf.

#### **ABLAUF EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS**

##### ***Einleitung eines Schlichtungsverfahrens***

Kundinnen und Kunden sollen Streitigkeiten mit dem Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen einfach, rasch und kostenlos, ohne Anrufung der Gerichte, lösen können. Dazu ist ein Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle notwendig.

Mit ***Einlangen der Beschwerde*** des Beschwerdeführers bei der Schlichtungsstelle wird das Schlichtungsverfahren eingeleitet. Voraussetzung ist, dass aus der Beschwerde klar hervorgeht, dass die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle gewünscht wird. (= „**Antrag auf Streitschlichtung**“).

Im Berichtsjahr 2020 wurden insgesamt 337 Schlichtungsanträge eingebracht.

##### ***Verbesserungsauftrag***

Bei Unvollständigkeit eines Schlichtungsantrags ergeht ein Verbesserungsauftrag. Der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin erhält somit die Möglichkeit, die unvollständige Beschwerde binnen einer angemessenen Frist zu verbessern.

Häufig ergeht ein Verbesserungsauftrag, weil Unterlagen und Informationen fehlen, aber auch weil der notwendige Einigungsversuch mit dem Beschwerdegegner noch nicht erfolgt ist.

##### ***Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführer und Ablehnung einer Beschwerde***

Zieht der Beschwerdeführer seinen Antrag zurück, so wird das Schlichtungsverfahren aus diesem Grund eingestellt. Darunter fällt einerseits die Mitteilung des Beschwerdeführers, dass keine Fortsetzung des Verfahrens mehr gewünscht wird (z.B. weil eine Einigung mit dem Beschwerdegegner bereits erfolgt ist).

Andererseits gilt der Antrag eines Beschwerdeführers als zurückgezogen, wenn dieser innerhalb der gesetzten Frist dem Verbesserungsauftrag nicht entspricht und die Beschwerde somit nicht als „vollständig“ qualifiziert werden kann. Der Beschwerdeführer wird im schriftlichen Verbesserungsauftrag darauf hingewiesen.

Fehlt lediglich der Lösungsversuch, so wird die weitere Behandlung der Beschwerde abgelehnt, wenn der Einigungsversuch nicht binnen der gesetzten Frist der Schlichtungsstelle bescheinigt wird.

Einem Großteil der Schlichtungsanträge, die nicht weiter behandelt wurden, fehlten sowohl der Einigungsversuch als auch weitere Unterlagen und Informationen. In diesen Fällen wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gewertet, wenn die Beschwerde nicht

innerhalb der gesetzten Frist verbessert wird. Im Berichtsjahr 2020 gab es daher kaum Ablehnungen wegen eines nicht erfolgten Einigungsversuches. Auch die weiteren im AStG bzw. in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Ablehnungsgründe kamen im Jahr 2020 kaum bzw. gar nicht zum Tragen.

#### **Unzuständigkeit**

Bei Unzuständigkeit muss das Schlichtungsverfahren eingestellt werden. Ein Großteil betrifft hier den Bereich der Fernwärme, für welche die Schlichtungsstelle der E-Control nicht zuständig ist. Anzumerken ist hier, dass auch Anfragen und Beschwerden wegen Unzuständigkeit nicht weiter bearbeitet werden können und hier eine Information an die Kundinnen und Kunden erfolgt.

#### **Vermittlungstätigkeit**

Sobald der Schlichtungsantrag vollständig ist und alle weiteren Voraussetzungen erfüllt sind, nimmt die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit auf und bindet die betroffenen Unternehmen in das Schlichtungsverfahren ein. Der Beschwerdegegner wird über den Eingang der Beschwerde informiert und zur Stellungnahme aufgefordert.

Gibt der Beschwerdegegner bekannt, dass er dem Begehren des Beschwerdeführers nachkommt, so kann das Schlichtungsverfahren damit erfolgreich beendet werden.

Lehnt der Beschwerdegegner hingegen das Begehren des Beschwerdeführers ab oder schlägt eine andere Lösung vor, so wird die

jeweilige Stellungnahme dem Beschwerdeführer zugestellt, damit dieser sich dazu äußern kann. Sofern der Beschwerdeführer das Angebot des Beschwerdegegners annimmt, kann das Schlichtungsverfahren an dieser Stelle erfolgreich eingestellt werden.

Kommt es allerdings auf diesem Wege zu keiner Einigung, wird eine eingehende Prüfung der vorliegenden Unterlagen durch die Schlichtungsstelle vorgenommen. 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 ein Urteil gefällt oder eine Entscheidung getroffen werden, die zwingend umzusetzen ist. Kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass sich das Unternehmen im Rahmen der einschlägigen Gesetze bewegt hat, wird seitens der Schlichtungsstelle zumeist kein Lösungsvorschlag unterbreitet. Das Schlichtungsverfahren muss sodann wegen erfolglosem Einigungsversuch eingestellt werden. Auf diesen Umstand werden die Verfahrensparteien in der Einstellung hingewiesen.

Sieht die Schlichtungsstelle allerdings ein Fehlverhalten des Beschwerdegegners bzw. einen gewissen Spielraum zur Erstellung eines Lösungsvorschlages als gegeben, so wird ein weiterer Lösungsvorschlag erstellt und an die Verfahrensparteien übermittelt. Die Verfahrensparteien werden darauf hingewiesen, dass dieser angenommen bzw. auch abgelehnt werden kann. Je nach Rückmeldung der Verfahrensparteien wird das

Schlichtungsverfahren erfolgreich oder erfolglos eingestellt.

#### **Ergebnisse der Schlichtungsverfahren**

In einem Großteil der Schlichtungsverfahren konnte eine **Einigung**<sup>7</sup> zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeigeführt werden. In nur wenigen Fällen musste die Schlichtungsstelle einen weiteren Lösungsvorschlag erarbeiten.

Andere Verfahren mussten allerdings mit einem erfolglosen Einigungsversuch abgeschlossen werden. Anzumerken ist, dass ein Schlichtungsverfahren mit „erfolglosem Einigungsversuch“ eingestellt wird, wenn sich der Beschwerdeführer nicht mehr am fortgeschrittenen Schlichtungsverfahren beteiligt: zum Beispiel, weil er auf die Stellungnahme und den Lösungsvorschlag des Beschwerdegegners nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert. Auf diesen Umstand wird der Beschwerdeführer hingewiesen.

Hervorzuheben ist auch, dass in einigen Fällen aus Sicht der Schlichtungsstelle die Forderung des Beschwerdeführers nicht berechtigt bzw. nicht nachvollziehbar war. Daher konnte auf die ablehnende Stellungnahme des Beschwerdegegners nicht mit einem weiteren Lösungsvorschlag reagiert werden. Es zeigt sich, dass manche Beschwerdeführer auch nach Aufklärung durch die Schlichtungsstelle mit dem Endergebnis nicht zufrieden sind.

#### **Verfahrensdauer**

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucherinnen und Verbrauchern 24 Tage, bei Unternehmen 28 Tage. Die Schlichtungsverfahren werden grundsätzlich elektronisch geführt.

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird demnach nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

Die Verfahrensdauer bei den Schlichtungsverfahren hängt unter anderem auch von der Einhaltung der Fristen für die Abgabe einer Stellungnahme seitens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen als auch der Mitwirkung der Beschwerdeführer ab. Trotz der allgemein sehr guten Zusammenarbeit mussten teilweise Stellungnahmen mehrmals urgiert werden.

Im AStG ist vorgesehen, dass ein Schlichtungsverfahren nicht länger als 90 Tage dauern soll. Bedingt durch die Maßnahmen zum Lockdown kam es in wenigen Fällen zu einer längeren Verfahrensdauer. Die Beschwerdeführer wurden über diesen Umstand informiert.

<sup>7</sup> Seit Mitte des Berichtsjahres wird ausgewertet in wie vielen Fällen ein Vermittlungsverfahren mit einer Einigung beendet werden konnte und in wie vielen Fällen es zu keiner Einigung kam. Ab dem 1.6.2020 konnte in 67% (Verbraucherinnen und Verbraucher) bzw. 77 % (Unternehmen) der im Berichtsjahr eingeleiteten Verfahren eine Einigung erreicht werden, in 33% (Verbraucherinnen und Verbraucher) bzw. 23% (Unternehmen) musste das Verfahren erfolglos eingestellt werden.

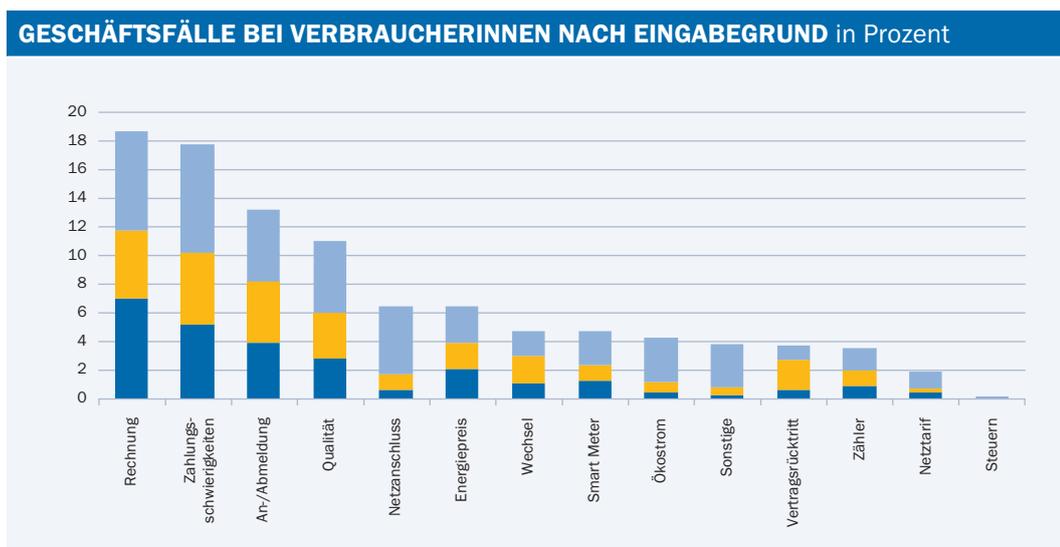
# AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGSTELLENTÄTIGKEIT FÜR DAS JAHR 2020

## Gründe für Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen

Die Grafik zeigt, dass sich sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen insbesondere wegen Unklarheiten und Problemen zur Rechnung sowie wegen Zahlungsschwierigkeiten im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten. Auffällig ist, dass sich Unternehmen vorrangig sowohl wegen Netzanschlussfragen bzw. -problemen als auch zum Thema Ökostrom an die Schlichtungsstelle wandten, aber bei Haushaltskundinnen und -kunden das Thema weniger gehäuft auftritt. Eingaben zum Thema Energiepreis und Smart Meter traten hingegen hauptsächlich bei dieser Kundengruppe auf.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die Gesamtanzahl der Anfragegründe höher ist als die der Eingaben. Dies ist darauf zurückzuführen, dass einem Geschäftsfall mehrere Anfragegründe zugeordnet werden können. Für Verbraucherinnen und Verbraucher wurden insgesamt 1.569 Anfragegründe (bei einer Eingabezahl von 1.267), bei Unternehmen 214 Anfragegründe (bei einer Eingabezahl von 177) vergeben.

Die Prozentzahl der beiden folgenden Grafiken bezieht sich auf die Anzahl aller Anfragegründe, die bei der jeweiligen Kundengruppe vermerkt wurde.

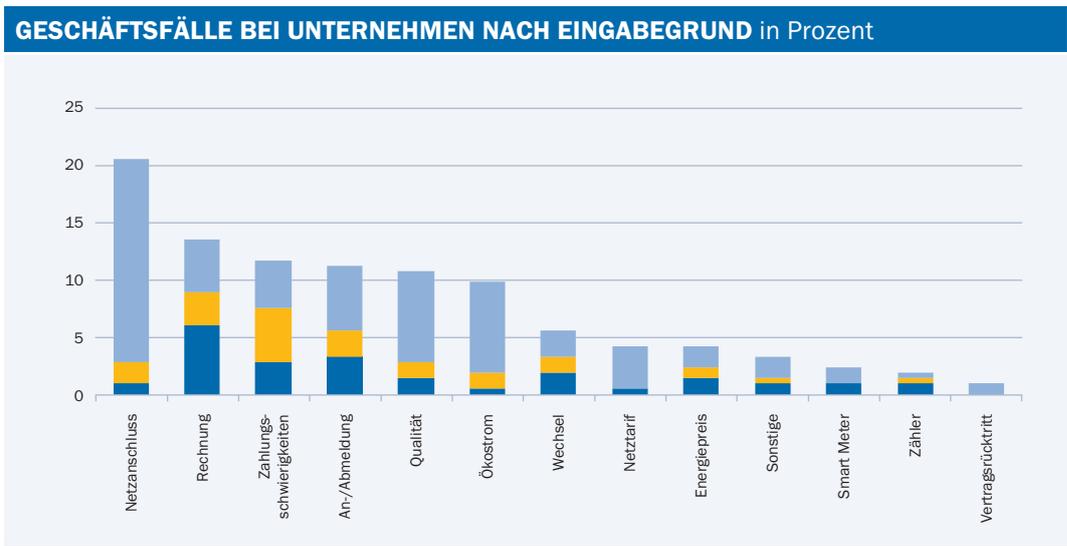


■ Anfrage  
 ■ Beschwerde  
 ■ Schlichtungsanträge

**Abbildung 12**  
 Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen nach Eingabegrund in Prozent

Quelle: E-Control

Anfrage  
Beschwerde  
Schlichtungsanträge



**Abbildung 13**  
Geschäftsfälle einlangend  
2020 bei Unternehmen nach  
Eingabegrund in Prozent

Quelle: E-Control

**RECHNUNG**

Die Prozentzahlen der Abbildungen 14 und 15 beziehen sich auf die Anzahl der Anfragegründe zum Thema „Rechnung“ der jeweiligen Kundengruppe.

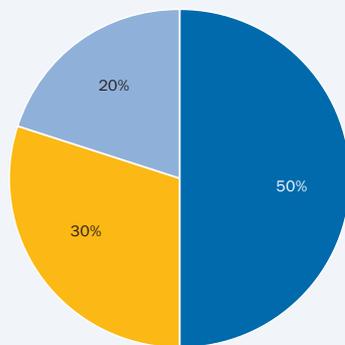
**Energieverbrauch**

Die Hälfte der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie rund 40% der Eingaben von Unternehmen zu dem Themenbereich „Rechnung“ betrafen den Energieverbrauch. Kundinnen und Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, da sie den in Rechnung gestellten Verbrauch bezweifelten.

**Beispiel:**

Frau A. wandte sich mit einem Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle. In diesem bezweifelte die Kundin den ihrer Meinung nach zu hohen Energieverbrauch und untermauerte dies mit Angaben zu ihrer Wohnfläche, den genutzten Geräten und dem niedrigeren Vorjahresverbrauch. Die Kundin hatte bereits versucht, die Angelegenheit mit ihrem Netzbetreiber und Energielieferanten zu klären, war aber mit den Ausführungen unzufrieden. Eine Korrektur des Energieverbrauches und damit der Rechnung erfolgte dementsprechend nicht. Auch die durchgeführte Zählerüberprüfung, im Zuge derer kein Mangel am Zähler festgestellt werden konnte, wurde bezweifelt.

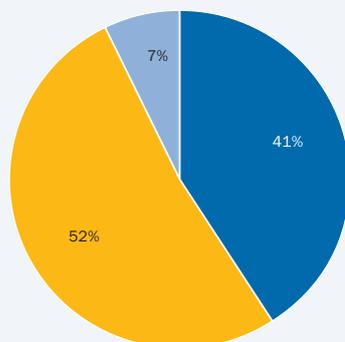
### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHERINNEN ZUM THEMA RECHNUNG



**Abbildung 14**  
Geschäftsfälle einlangend  
2020 bei VerbraucherInnen  
zum Thema Rechnung  
in Prozent

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA RECHNUNG



**Abbildung 15**  
Geschäftsfälle einlangend  
2020 bei Unternehmen zum  
Thema Rechnung in Prozent

Quelle: E-Control

Die Kundin beehrte daher im Schlichtungsantrag die Vermittlungstätigkeit aufzunehmen und erhoffte sich eine Rechnungskorrektur im Rahmen des Verfahrens. Der Energielieferant verwies in der Stellungnahme auf den Netzbetreiber, da dieser für die Feststellung des Energieverbrauches zuständig und verpflichtet ist, diese Daten an den Energielieferanten zu übermitteln. Die Stellungnahme des Netzbetreibers zeigte auf, dass der Energieverbrauch auf abgelesenen Werten beruhte. Dementsprechend wurde sowohl der Zählerstand zu Beginn der Abrechnungsperiode als auch zum Ende vom Netzbetreiber abgelesen und der jeweilige Energieverbrauch verrechnet. Auch verwies der Netzbetreiber auf die bereits durchgeführte Zählerprüfung. Da kein Mangel festgestellt worden ist, könne daher davon ausgegangen werden, dass der Zähler auch die tatsächlich verbrauchte Energie gemessen hat.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde die Beschwerdeführerin über die Stellungnahmen der Unternehmen in Kenntnis gesetzt. Die Kundin wurde darüber informiert, dass der Netzbetreiber ihrem Begehren auf Rechnungskorrektur nicht nachkommt und die gegenständliche Rechnung in der Form bestehen bleibt. Auch der Energielieferant konnte ihrem Begehren nicht nachkommen, da auch die Energierechnung auf den vom Netzbetreiber übermittelten Werten beruhen muss. Die Schlichtungsstelle konnte in einem derartigen Fall den Verfahrensparteien auch keinen Lösungsvorschlag unterbreiten, da sich dieser im Rahmen der Gesetze bewegen muss. Da der Netzbetreiber zur Gleichbe-

handlung verpflichtet ist, ist es nicht möglich, ohne Grund Zählerstände zu korrigieren. Frau A. war zwar weiterhin nicht glücklich über die hohe Rechnung, konnte aber die Ausführungen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nun nachvollziehen. Das Schlichtungsverfahren wurde damit eingestellt.

#### **Rechnerische Ermittlung von Verbrauchsdaten**

Rund die Hälfte der Eingaben von Unternehmen sowie 30% der Eingaben der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Themenbereich „Rechnung“ zielten auf die rechnerische Ermittlung von Verbrauchsdaten ab (sogenannte Nachverrechnung).

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 Verbrauchsermittlung ist die Höhe des Verbrauches 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 die Kundin bzw.

der Kunde den Zählerstand bekannt geben. Ersteres scheitert daran, dass nicht flächendeckend jährlich abgelesen wird, Zweiteres am Informationsstand von Konsumentinnen und Konsumenten. Diese wissen nämlich oft 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 Berechnungsmethoden sind zum einen für Kundinnen und Kunden vielfach intransparent. Zum anderen kann sich aber auch das Verbrauchsverhalten der Kundinnen und Kunden geändert haben. Daher zählt die Höhe von rechnerischen Verbrauchsermittlungen zu den Standardbeschwerden bei der Schlichtungsstelle.

*Beispiel:*

Herr B. zog im Juni 2019 aus seiner Wohnung aus und erhielt zeitnah die Endabrechnung für den Stromverbrauch. Er musste feststellen, dass der integriert abrechnende Energielieferant ihm einen Betrag in Höhe von € 7.500 in Rechnung gestellt hat. Dieser Wert basiere auf einem Verbrauch von 50.000 kWh in einem Abrechnungsjahr, in seinem Fall 365 Tage. Herr B. verglich die Rechnung mit denen der Vorjahre und stellte weiters fest, dass ihm in den Jahren zuvor – mit derselben Abrechnungsperiode – lediglich 1.500 kWh Stromverbrauch verrechnet worden sind.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens wurde eine Verbrauchsaufstellung über die letz-

ten Jahre angefordert. Es stellte sich heraus, dass die Zählerstände zur Ermittlung des Verbrauchs für die jährliche Stromrechnung seit dem Einzug von Herrn B. immer nur geschätzt wurden. Zum Zeitpunkt des Auszuges von Herrn B. fand erstmals eine Zählerableseung vor Ort statt. Diese ergab, dass Herr B. in den Vorjahren tatsächlich mehr Energie verbraucht hatte als die geschätzten 1.500 kWh. Die Energiemenge wurde somit in den Vorjahren zu niedrig geschätzt. Die Rechnung von 2019 enthielt demnach Energiemengen, die eigentlich in den Vorjahren verbraucht wurden. Im Schlichtungsverfahren stellte sich auch heraus, dass Forderungen aus der Endabrechnung bereits teilweise verjährt waren. Daher konnte eine Korrektur der Endabrechnung vorgenommen werden, die weitaus niedriger ausfiel. Das Schlichtungsverfahren konnte damit erfolgreich abgeschlossen werden.

**Teilbetrag**

20% der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie 7% der Eingaben von Unternehmen zu dem Themenbereich „Rechnung“ betrafen die Verrechnung von Teilbeträgen.

In regelmäßigen Abständen sind sogenannte Teilbeträge an Energielieferanten bzw. Netzbetreiber zu entrichten. Vielen Kundinnen und Kunden ist nicht bewusst, dass es sich dabei noch nicht um die Abrechnung ihrer tatsächlichen Verbrauchskosten, sondern lediglich um Abschlagszahlungen im laufenden Jahr, basierend auf einem angenommenen Jahresverbrauch, handelt. Die tatsächlichen Kosten

des Energieverbrauches werden immer erst nach der Ermittlung der Verbrauchsmenge in der Jahresabrechnung abgerechnet, in der die bis dahin geleisteten Teilbetragszahlungen gegengerechnet werden. Die Teilbeträge sollten möglichst so bemessen sein, dass es zu keinen oder nur zu geringen Nachzahlungen oder zu Gutschriften in der Jahresabrechnung kommt.

Um beurteilen zu können, ob die vorgeschriebene Teilbetragshöhe angemessen ist, ist abzuklären, wie hoch die angenommene Jahresverbrauchsmenge ist, wie viele Teilbeträge bis zur nächsten Abrechnung vorgeschrieben werden und ob Neukundenvergünstigungen in den Teilbeträgen schon Berücksichtigung finden.

*a) Verbrauchsbasis für die Teilbetragsberechnung*

Die Höhe der Jahresverbrauchsmenge, die den Teilbeträgen zugrunde liegt, muss auf den Teilbetragsvorschriften angeführt werden. Es handelt sich dabei nur um eine Annahme eines voraussichtlichen Jahresverbrauches, die sich am Verbrauch des vorherigen Abrechnungsjahres orientiert. Wenn kein Vorjahresverbrauch bekannt ist (z.B. Neuanmeldung), wird der Verbrauch vergleichbarer Kundenanlagen herangezogen. Gehen Kundinnen und Kunden davon aus, dass sie im laufenden Jahr weniger oder mehr Strom bzw. Gas verbrauchen werden, können sie bei ihrem Lieferanten bzw. bei ihrem Netzbetreiber um eine entsprechende Senkung oder Erhöhung der Teilbeträge ansuchen.

*Beispiel für eine zu hohe Verbrauchsbasis:*

Frau L. erhielt nach dem Einzug in ihre Wohnung Teilbeträge auf Basis einer Strom-Jahresverbrauchsannahme von 2.800 kWh. Da sie die Wohnung allerdings kaum nutzte, ging sie von einem viel niedrigeren Verbrauch aus. Sie bezahlte daher nur einen Teil der Teilbeträge. Aufgrund der ausstehenden Zahlungsdifferenz zu den vorgeschriebenen Beträgen erhielt sie von ihrem Lieferanten in der Folge eine letzte Mahnung mit Androhung der Vertragskündigung. Im Schlichtungsverfahren wurde eine Zwischenablesung durch den Netzbetreiber durchgeführt, bei der sich herausstellte, dass Frau L. in acht Monaten nur 175 kWh Strom bezogen hatte. Es wurde eine Zwischenabrechnung erstellt, aus der sich abzüglich der von Frau L. geleisteten Zahlungen ein Guthaben ergab. Zudem wurden neue Teilbeträge auf Basis einer Jahresverbrauchsannahme von nur mehr 245 kWh vorgeschrieben. Von einer Vertragskündigung wurde Abstand genommen.

*Beispiel für eine zu niedrige Verbrauchsbasis:*

Herr K. wandte sich wegen einer Nachforderung in der Strom- und Gas-Netzkosten-Jahresabrechnung – trotz Begleichung aller Teilbetragsforderungen – an die Schlichtungsstelle. Im Schlichtungsverfahren stellte sich heraus, dass der Netzbetreiber Herrn K. bei der Anlagenanmeldung zwar voraussichtliche Jahresverbrauchsmengen in Höhe von 2.033 kWh bei Strom

und 14.186 kWh bei Gas bekannt gab, die Teilbeträge selbst allerdings auf Basis eines Nullverbrauches berechnete. Mit der Bezahlung der dadurch viel zu niedrig angesetzten Teilbeträge konnten somit nur die Grundgebühren und keine Verbrauchskosten abgedeckt werden. Dies führte zu einer Nachforderung im Zuge der Jahresabrechnung. Herr K. musste somit die Verbrauchskosten, die in den acht Monaten seit der Anlagenanmeldung angefallen waren, in der Jahresabrechnung auf einmal bezahlen. Zudem wurden in der Jahresabrechnung die Teilbeträge für das neue Abrechnungsjahr wieder nur auf einer 0 kWh-Verbrauchsannahme berechnet. Um eine erneute Nachverrechnung in der nächsten Jahresabrechnung zu verhindern, wurden die aktuellen Teilbeträge im Schlichtungsverfahren auf einen realistischen Verbrauchswert angehoben.

*b) Verbrauchsbasis bei*

*Gesamtkosten-Abrechnung*

Bietet der Energielieferant das Service der Energie- und Netzkosten-Gesamtabrechnung an, erfolgen vom Netzbetreiber die Netzkosten-Teilbetragsvorschriften direkt an den Lieferanten. Der Lieferant schreibt der Kundin oder dem Kunden Teilbeträge sowohl für die Energie- als auch die Netzkosten vor. Verlangt die Kundin oder der Kunde vom Lieferanten eine Senkung der Energie- und Netzkosten-Teilbeträge, weil er von einem geringeren Jahresverbrauch ausgeht, wird er vom Lieferanten oftmals zur Anpassung der

Verbrauchsbasis an den Netzbetreiber verwiesen. Der Grund dafür liegt darin, dass auch die Netzkosten-Teilbeträge vom Netzbetreiber an den Lieferanten angepasst werden müssen, damit der Lieferant nicht an den Netzbetreiber höhere Teilbeträge zahlen muss, als er selbst von der Kundin bzw. vom Kunden erstattet bekommt. Leider kommt es immer wieder vor, dass die Kundin bzw. der Kunde vom Netzbetreiber dann wieder an den Lieferanten zurückverwiesen wird, weil vom Netzbetreiber keine direkten Teilbeträge an die Kundin oder den Kunden vorgeschrieben werden. So werden Kundinnen und Kunden hin und her verwiesen, bis sie sich mit der Bitte um Unterstützung an die Schlichtungsstelle wenden. Eine einfache Lösung dieser Problematik wäre, dass Lieferanten in solchen Fällen gleich selbst Kontakt mit dem Netzbetreiber zur Anpassung der Netzkosten-Teilbeträge aufnehmen.

*c) Anzahl der Teilbeträge*

Die Teilbeträge werden üblicherweise pro Monat oder Quartal vorgeschrieben. Die gesetzlichen Regelungen sehen vor, dass Lieferanten und Netzbetreiber ihren Kundinnen und Kunden mindestens zehn Mal jährlich Teilzahlungen anbieten müssen. Es kann allerdings durchaus vorkommen, dass der Zeitraum bis zur nächsten Jahresablesung und -abrechnung keine zehn Monate mehr umfasst. Dies betrifft meistens die erste Abrechnung nach einem Lieferantenwechsel oder einer Neuanschreibung. Der Teilbetragsvorschrift ist zu entneh-

men, wie viele Teilbeträge bis zur nächsten Abrechnung vorgesehen sind.

*Beispiel:*

Herr K. beklagte, dass ihm sein Strom- und Gaslieferant bei gleichbleibendem Verbrauch um 50% höhere Teilbeträge als im Vorjahr vorgeschrieben hätte. In seinen Berechnungen ging er von zwölf Teilbeträgen aus. Im Schlichtungsverfahren stellte sich allerdings heraus, dass von diesem Lieferanten allgemein zehn Teilbeträge pro Jahr vorgeschrieben werden und im konkreten Fall aufgrund einer verspäteten Rechnungslegung in Folge einer Rechnungs-korrektur nur sieben Teilbeträge bis zur nächsten Jahresabrechnung vorgesehen waren. Die Höhe der vorgeschriebenen Kosten für das aktuelle Jahr betrug insgesamt betrachtet nicht mehr als die in der Jahresabrechnung abgerechneten Energiekosten des Vorjahres.

d) *Berücksichtigung von Neukundenrabatten*

Es kommt öfter vor, dass sich Kundinnen und Kunden an die Schlichtungsstelle wenden und sich beschweren, dass ihnen nach einem Lieferantenwechsel nun höhere Kosten verrechnet würden, sich der Wechsel also aus ihrer Sicht nun doch nicht rentieren würde. Zumeist stellte sich heraus, dass sie die vorgeschriebenen Teilbeträge bereits als ihre tatsächlichen Kosten betrachteten. Vielfach liegt die Ursache für höhere Teilbeträge in diesen Fällen darin, dass die vereinbarten Neukundenrabatte

in den Teilbeträgen noch keine Berücksichtigung fanden.

In den Vertragsunterlagen des Energielieferanten ist geregelt, wann eine Neukundenvergünstigung (Rabatt, Frei-Tage etc.) zum Abzug gebracht wird. Bei den meisten Lieferanten werden diese Vergünstigungen in den Teilzahlungen noch nicht berücksichtigt. Das bedeutet, die Kundinnen und Kunden zahlen in diesem Fall im Laufe des Abrechnungsjahres höhere Teilbeträge (Energiepreis ohne Rabattabzug). Erst nach Ablauf der vereinbarten Zeit erfolgt in der nächsten Abrechnung ein Abzug von den Energiekosten und eine Gegenrechnung der geleisteten Teilzahlungen, was in der Regel eine Gutschrift bedeutet. Dabei ist zu beachten, dass ein Lieferantenwechsel häufig mitten im Abrechnungsjahr erfolgt. Wurde also eine vollständige Rückerstattung erst nach Ablauf eines ganzen Jahres vereinbart, erfolgt der Rabattabzug erst nach Ablauf eines Jahres, also entweder in der Endabrechnung bei einem erneuten Wechsel nach einem Jahr oder in der zweiten Jahresabrechnung.

## **ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN**

Anlässlich der COVID-19-Ausnahmesituation konnten vermehrt Strom- und Gaskundinnen und -kunden im Berichtsjahr ihren Zahlungsverpflichtungen nicht mehr vollständig nachkommen. Es wandten sich daher Strom- und Gaskundinnen und -kunden sowohl wegen drohender bzw. bereits vorgenommener Ab-

schaltung der Energiebezugsanlage als auch wegen Mahnungen und den damit einhergehenden Mahn- bzw. Inkassokosten an die Schlichtungsstelle.

Das Thema „Zahlungsschwierigkeiten“ umfasst folgende Unterkategorien:

Abschaltung, Mahnung/Inkasso, Grundversorgung, Sicherheitsleistung und Prepaymentzähler.

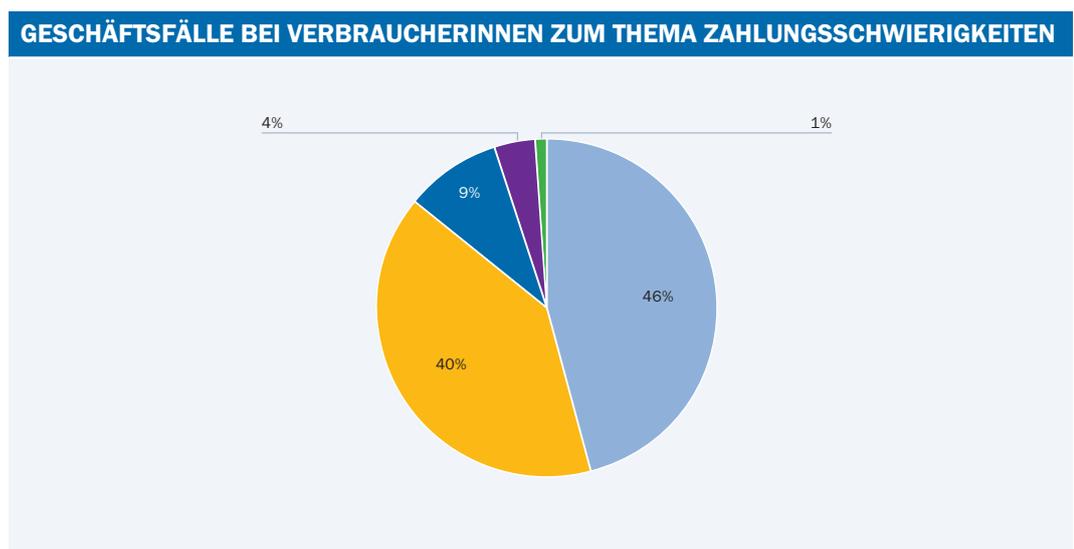
Mehr als die Hälfte aller Eingaben von Haushaltskundinnen und -kunden zu dem Thema „Zahlungsschwierigkeiten“ langte per Telefon ein. Hier lag der Schwerpunkt auf der individuellen Beratung, um insbesondere schnell und effektiv zu einer Wiedereinschaltung zu verhelfen bzw. die Abschaltung zu verhindern.

Unternehmen kontaktierten hier die Schlichtungsstelle vorrangig auf schriftlichem Wege.

Die Prozentzahlen der folgenden Grafiken beziehen sich auf die Anzahl der Anfragegründe zum Thema „Zahlungsschwierigkeiten“ der jeweiligen Kundengruppe.

**Abschaltungen (Mahnungen)**

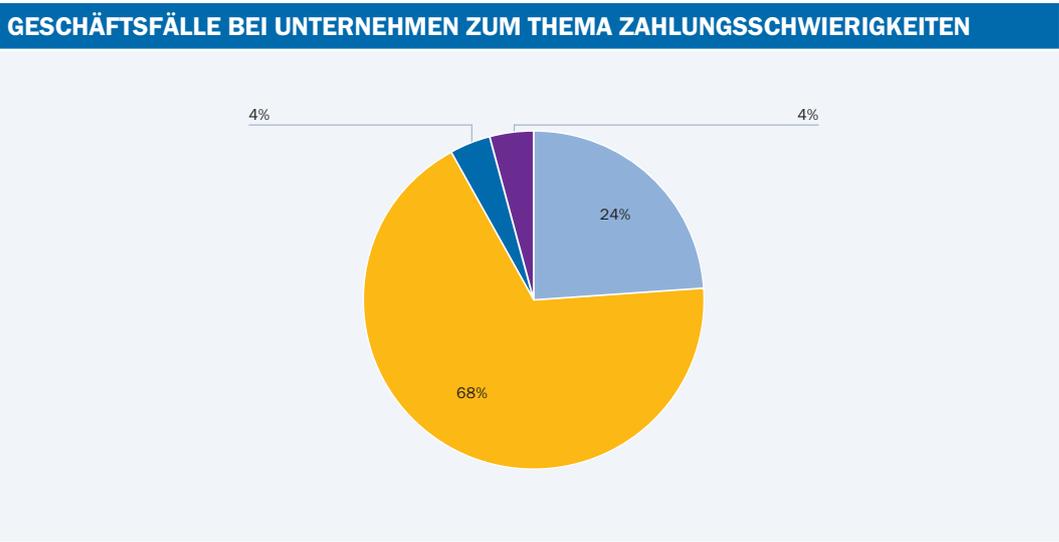
In § 82 Abs 3 EIWOG 2010 bzw. § 127 Abs 3 GWG 2011 ist normiert, dass Energielieferanten bzw. Netzbetreiber vor Veranlassung der Abschaltung der Energiebezugsanlage ein qualifiziertes Mahnverfahren einzuhalten haben. Dieses muss in Fällen der Vertragsverletzung (wie z.B. bei Zahlungsverzug der Kundinnen bzw. Kunden) eingehalten werden. Vor jeder Abschaltung wegen Zahlungsverzug sind die Kundinnen und Kunden demnach mindestens



- Abschaltung
- Mahnung, Inkasso
- Grundversorgung
- Sicherheitsleistung
- Prepaymentzähler

**Abbildung 16**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten in Prozent

Quelle: E-Control



- Abschaltung
- Mahnung, Inkasso
- Grundversorgung
- Sicherheitsleistung

**Abbildung 17**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten in Prozent

Quelle: E-Control

zweimal – mit einer mindestens zweiwöchigen Nachfrist – zu mahnen. Die letzte Mahnung hat eingeschrieben zu erfolgen und muss bestimmte Mindestinformationen enthalten (wie z.B. die Veranlassung der Abschaltung bei Nichtzahlung). Werden innerhalb der gesetzten Fristen die offenen Forderungen nicht bezahlt, so können die betroffenen Unternehmen die Verträge kündigen bzw. eine Aussetzung der Weiterbelieferung mit Strom bzw. Gas vornehmen. In beiden Fällen geht damit eine Abschaltung der Energiebezugsanlage durch den zuständigen Netzbetreiber einher.

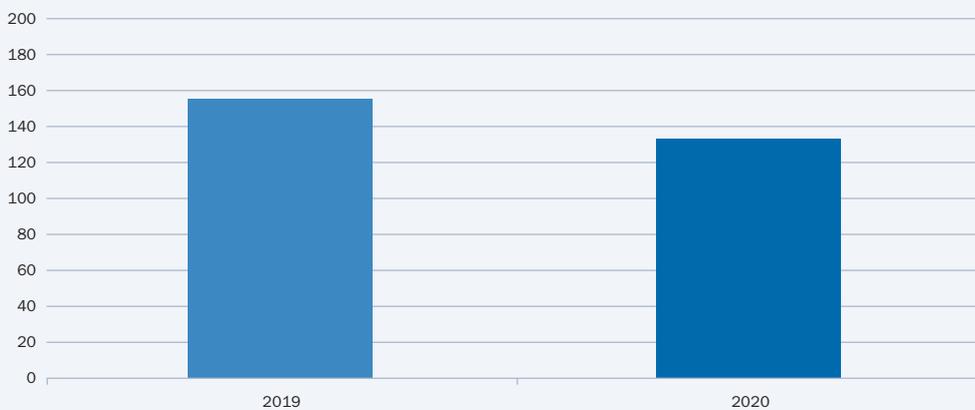
Eine Abschaltung kann zumeist nur dadurch verhindert werden, die offenen Forderungen vollständig zu begleichen, eine Ratenverein-

barung abzuschließen oder einen anderen Energielieferanten zu finden, der ohne Unterbrechung eine Weiterbelieferung der Anlage mit Strom bzw. Gas ermöglicht. Bei Berufung auf die Grundversorgung bei dem aktuellen Energielieferanten hat dieser die Kundinnen und Kunden im Rahmen der Grundversorgung weiter zu beliefern, auch wenn noch offene Forderungen bestehen.

**Entwicklung der Eingaben im Vergleich zum Vorjahr**

Der Vergleich zwischen dem Berichtsjahr und dem Vorjahr zeigt, dass die Eingaben zur Abschaltung leicht zurückgegangen sind, die Eingaben zum Thema Mahnung, Inkasso allerdings etwas gestiegen sind.

### GESCHÄFTSFÄLLE ZUM THEMA ABSCHALTUNG 2020 IM VERGLEICH ZU 2019

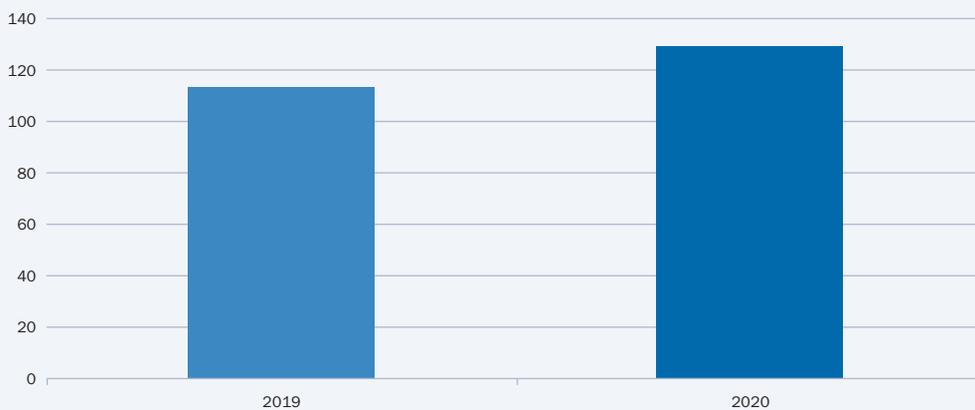


■ Anzahl der Abschaltungen

**Abbildung 18**  
Anzahl der Geschäftsfälle  
gesamt einlangend 2020  
im Vergleich zu 2019 zum  
Thema Abschaltung

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE ZUM THEMA MAHNUNG, INKASSO 2020 IM VERGLEICH ZU 2019



■ Anzahl der Mahnungen

**Abbildung 19**  
Anzahl der Geschäftsfälle  
gesamt einlangend 2020  
im Vergleich zu 2019 zum  
Thema Mahnung, Inkasso

Quelle: E-Control

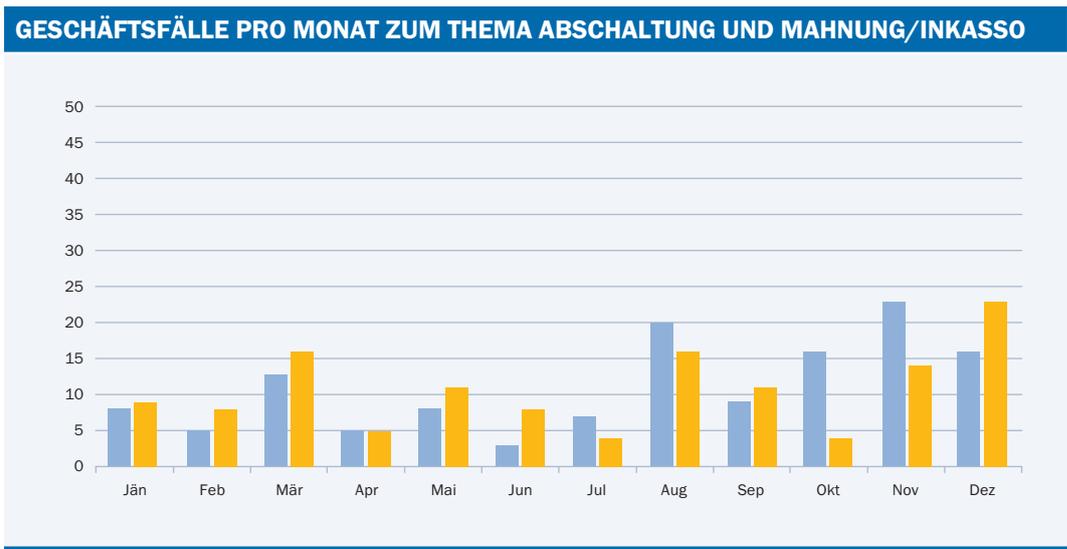
**„Branchenvereinbarung“ während der Maßnahmen zur Eindämmung des COVID-19-Virus**

Aufgrund der Entschließung des Nationalrates vom 20. März 2020 zur Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit Strom und Gas während der Maßnahmen aufgrund des COVID-19-Maßnahmengesetzes wurde am 25. März 2020 von der Bundesministerin für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie eine Vereinbarung mit den Verbänden der Strom- und Gasunternehmen (Oesterreichs Energie, Vereinigung Österreichischer Elektrizitätswerke und Fachverband der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmen) geschlossen, mit dem Ziel, die Belieferung von **Haushaltskundinnen und -kunden sowie Kleinunternehmen** mit Strom

und Gas sicherzustellen. Bei Zahlungsverzug in Härtefällen sollten Abschaltungen grundsätzlich nicht durchgeführt, Ratenpläne bzw. Stundungen gewährt und offene Forderungen nicht gerichtlich betrieben werden.

Die Geltungsdauer der Vereinbarung war zunächst bis 1. Mai 2020 vorgesehen und wurde in weiterer Folge bis 30. Juni 2020 verlängert.

Mit Inkrafttreten der Branchenvereinbarung Ende März sind auch die Eingaben im April zur Abschaltung sowie Mahnung und Inkasso gesunken. Während aufrechter Branchenvereinbarung wandten sich nur wenige Strom- und Gaskundinnen und -kunden an die Schlichtungsstelle und gaben dabei an, dass eine Abschaltandrohung vom Netzbetreiber bzw.



**Abbildung 20**  
Anzahl der Geschäftsfälle einlangend 2020 zum Thema Abschaltung und Mahnung/Inkasso pro Monat

Quelle: E-Control

eine Kündigung des Energielieferungsvertrags im Raum stehe. Derartige Fälle konnten rasch und unkompliziert gelöst werden.

In den meisten Fällen wurden Abschaltandrohungen aus dem System des Netzbetreibers automatisch verschickt, wobei der Netzbetreiber angab, dass diese nicht durchgeführt werden. Teilweise gab auch der Energielieferant an, den Energieliefervertrag aufgrund von Zahlungsverzug zu kündigen. Hier konnte ebenfalls erreicht werden, dass keine Kündigung durchgeführt wurde. In wenigen Fällen kam es tatsächlich zu einer Abschaltung. Aber im Rahmen der Vermittlungstätigkeit kam es zu einer raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

Im August – und somit ein Monat nach dem Auslaufen der Branchenvereinbarung – kam es zu einem Anstieg der Eingabezahlen bei der Schlichtungsstelle. Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass einige Unternehmen den Mahnlauf nach Ende der Branchenvereinbarung im Juli erneut starteten und die Abschaltung der Energiebezugsanlage für manche Kundinnen und Kunden im August im Raum stand. Im Dezember des Berichtsjahres gingen die Eingaben bei der Schlichtungsstelle zur Abschaltung wieder etwas zurück.

Informationen zum Monitoring der Maßnahmen zu COVID-19 zur Sicherstellung der Belieferung von Haushaltskundinnen und -kunden sowie Kleinunternehmen mit Strom und Gas finden sich auf der Website der E-Control<sup>8</sup>.

#### *Beispiele im Zusammenhang mit der Branchenvereinbarung:*

Herr F. erhielt am 24.3.2020 (also nach dem Entschließungsbeschluss am 20.3.2020) eine Abschaltankündigung von seinem Stromlieferanten zugeschickt. Im Schlichtungsverfahren wurde vom Lieferanten bestätigt, dass keine Anlagenabschaltung veranlasst wurde.

Herr E. wandte sich aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten aufgrund der COVID-19-Krise im April 2020 an die Schlichtungsstelle, nachdem sein Ansuchen um Ratenzahlung der Forderung aus der Endabrechnung von seinem Stromanbieter abgelehnt und die Betreuung an ein Inkassobüro weitergeleitet wurde. Im Schlichtungsverfahren erklärte sich der Lieferant zur Rücknahme der Inkassobetreibung und zum Abschluss einer Zahlungsververeinbarung bereit.

Frau P. teilte der Schlichtungsstelle im August 2020 mit, dass sie aufgrund von Zahlungsproblemen infolge der COVID-19-Krise und eines Arbeitsunfalles ihres Mannes sowohl im März 2020 als auch im August 2020 bei ihrem Stromlieferanten um eine Ratenvereinbarung angesucht habe. Ihr Ansuchen wurde allerdings beide Male vom Lieferanten abgelehnt. Im Schlichtungsverfahren erklärte der Lieferant, dass der Zahlungsrückstand zum Teil auf Forderungen vor der Branchenvereinbarung zurückzuführen ist und dass auf eine Aussetzung der Belieferung verzichtet wurde. Noch während des Verfahrens konnte die Beschwerdeführerin die offenen Forderungen begleichen.

<sup>8</sup> <https://www.e-control.at/publikationen/fachpublikationen-endkunden>

### **Abwicklungsprobleme bei der Grundversorgung**

Die Eingaben zur Grundversorgung waren zwar zahlenmäßig nicht sehr hoch, allerdings handelte es sich dabei meistens um Fälle 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 Kundinnen und Kunden, die (etwa aufgrund von Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden sollen bzw. bereits abgeschaltet sind, bei Berufung auf die Grundversorgung beim jeweiligen Vertragspartner und gegen Bezahlung einer Kaution (maximal ein Monatsteilbetrag) nicht abgeschaltet werden bzw. rasch wieder ans Netz genommen werden müssen.

Sowohl die Ausführungen der Kundenbeschwerden als auch die Stellungnahmen der Unternehmen zeigen, dass es bei der Umsetzung bzw. Abwicklung der Grundversorgung immer noch Probleme gibt.

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

plattform. Der Netzbetreiber bestätigt diese Neuanmeldung, und die Anlage wird innerhalb kürzester Zeit wieder eingeschaltet bzw. wird von der Abschaltung durch den Netzbetreiber Abstand genommen.

Dieser Fall, dass es mit einer Berufung auf die Grundversorgung auch tatsächlich zu einer zeitnahen Einschaltung bzw. Nicht-Abschaltung kommt, tritt nur sehr selten ein.

Zusammengefasst hat die Schlichtungsstelle den Eindruck, dass folgende Probleme gehäuft auftreten:

- a) Verweigerung des Abschlusses eines Grundversorgungsvertrages unter Berufung auf das jeweilige Landesausführungsgesetz
- b) Ablehnung der Neuanmeldung durch den Netzbetreiber aufgrund eines noch aufrechten Energieliefervertrages für die gegenständliche Anlage
- c) Ablehnung der Grundversorgung durch den Netzbetreiber, wenn die Kundin oder der Kunde beim Energielieferanten nicht in der Grundversorgung ist

#### *Beispiele:*

##### *Ausgangslage:*

Frau C. gerät in Zahlungsverzug bei ihrem Energielieferanten, der auch die Netzkostenrechnung für den Netzbetreiber legt, und ersucht um Ratenzahlung. Diese wird allerdings mit der Begründung abgelehnt, dass Frau C. bereits mehrmals in Zahlungsverzug geraten ist und abgeschlossene Ratenverein-

barungen nicht eingehalten hat. Frau C. wird qualifiziert gemahnt.

Alternativen:

Ad a) Da Frau C. in weiterer Folge nicht zahlen kann, wird der Energieliefervertrag gekündigt und diese Information an den Netzbetreiber gesandt. Der Netzbetreiber weist Frau C. auf die bevorstehende Abschaltung der Anlage hin, sofern bis zu einem bestimmten Tag kein Vertrag mit einem Energielieferanten ihrer Wahl abgeschlossen wird.

Frau C. beruft sich daraufhin im Bundesland X auf die Grundversorgung bei einem Energielieferanten ihrer Wahl. Der Lieferant lehnt den Abschluss eines Grundversorgungsvertrags allerdings ab, da das jeweilige Landesausführungsgesetz nach seiner Interpretation die Ablehnung bei Zahlungsschwierigkeiten vorsieht. Frau C. wendet sich an die Schlichtungsstelle und beschwert sich über die Vorgehensweise des Energielieferanten, da ihr das Instrument der Grundversorgung geläufig ist. Da es im Rahmen des Schlichtungsverfahrens so scheint, dass zeitnah keine Lösung gefunden werden kann und aus Sorge vor einer Abschaltung, schließt Frau C. mit einem anderen Lieferanten einen Energieliefervertrag ab und zieht kopfschüttelnd den Schlichtungsantrag zurück.

Ad b) Der Energieliefervertrag von Frau C. wird – wegen nicht erfolgter Begleichung des aushaftenden Betrags – ausgesetzt. Damit ist der Energieliefervertrag zwar weiterhin aufrecht, aber der Energielieferant kommt

der Verpflichtung zur Energielieferung wegen Zahlungsverzug nicht weiter nach. Der Netzbetreiber wird darüber in Kenntnis gesetzt, der die Anlage aufgrund dessen vom Netz nehmen wird. Frau C. beruft sich auf die Grundversorgung bei einem Energielieferanten ihrer Wahl. Der Energielieferant startet sogleich einen Anmeldeprozess über die Wechselplattform. Der Netzbetreiber lehnt diese Neuanschaltung allerdings mit der Begründung ab, dass für die gegenständliche Anlage ein aufrechter Energieliefervertrag (der nur ausgesetzt ist) vorhanden ist. Frau C. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens sowie der Unterbreitung eines Lösungsvorschlags an die Verfahrensparteien durch die Schlichtungsstelle kann ein Einvernehmen erreicht werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle kann die Grundversorgung nicht wegen eines aufrechten Energieliefervertrags abgelehnt werden. Die Kundin wird somit dennoch bei dem Lieferanten ihrer Wahl angemeldet, und es kann eine Abschaltung vermieden werden.

Ad c) Frau C. kann einen Energieliefervertrag bei einem Lieferanten ihrer Wahl – außerhalb der Grundversorgung – abschließen und rechtzeitig vor Abschaltung einen Wechsel des Energielieferanten erreichen. Da Frau C. auch offene Forderungen bei ihrem Netzbetreiber hat, beruft sie sich ihm gegenüber sicherheitshalber auf die Grundversorgung. Der Netzbetreiber ist allerdings der Ansicht, dass eine Berufung auf die Grundversorgung nur dann möglich ist, wenn die Kundin auch bei

dem Energielieferanten in Grundversorgung ist. Frau C. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens kann der Netzbetreiber darüber aufgeklärt werden, dass die alleinige Berufung auf die Grundversorgung beim Netzbetreiber sehr wohl möglich ist. Eine Abschaltung kann verhindert und das Schlichtungsverfahren eingestellt werden.

**AN- UND ABMELDUNGEN**

Beim Wohnungswechsel, im Verlassenschaftsfall oder bei Firmen-Übernahmen sind Ab- und Anmeldungen des Strom- und/oder Gasbezuges vom jeweiligen Anlagenutzer bzw. von der jeweiligen Anlagenutzerin beim Strom- und/oder Gaslieferanten sowie beim jeweiligen Netzbetreiber durchzuführen. Die Ab- und Anmeldeprozesse sind wie der Lie-

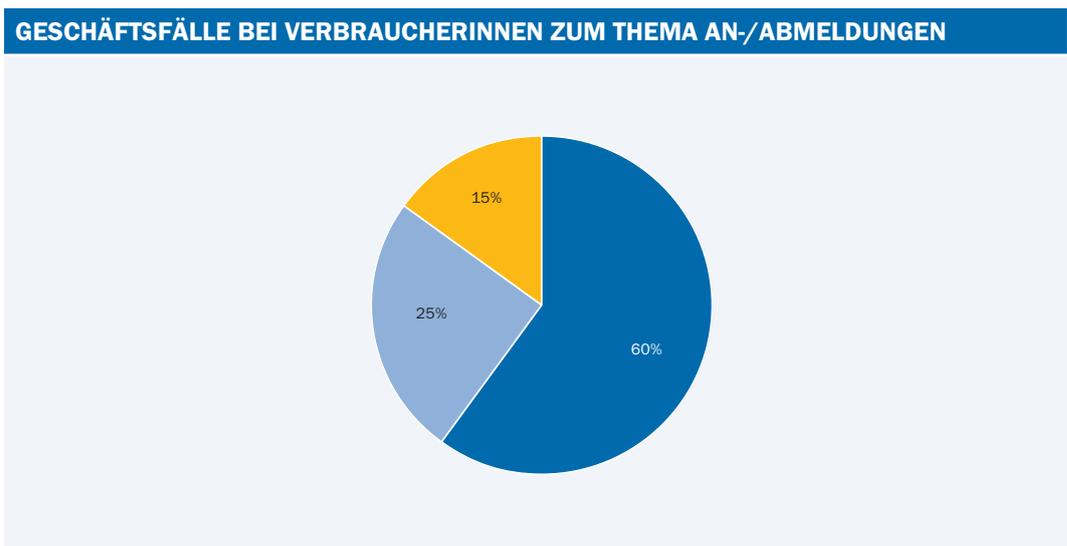
ferantenwechselprozess in der Wechselverordnung geregelt. Schon vom Zeitpunkt der Anmeldung an besteht die freie Lieferantenauswahl.

Die Schlichtungsstelle bietet hier einerseits grundsätzliche Informationen zu dieser Thematik an und andererseits Hilfe in den Fällen, in denen es zu Prozessproblemen kommt.

Die Prozentzahlen der folgenden Grafiken beziehen sich auf die Anzahl der Anfragegründe zum Thema „An-/Abmeldung“ der jeweiligen Kundengruppe.

**Schwierigkeiten bei Anmeldungen**

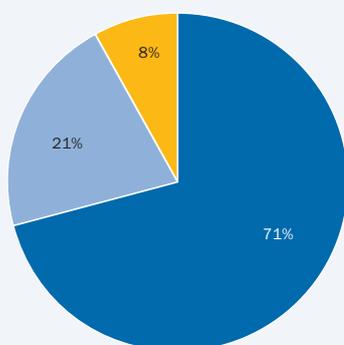
Immer wieder scheitert eine Strom- und/oder Gas-Anmeldung bereits daran, dass der Lieferant auf Bekanntgabe einer Zähl-



**Abbildung 21**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema An-/Abmeldungen in Prozent

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA AN-/ABMELDUNGEN



- Info und Probleme
- Abschaltung
- Rechnungslegung

**Abbildung 22**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema An-/Abmeldungen in Prozent

Quelle: E-Control

punktbezeichnung besteht (z.B. als Pflichtfeld im 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 Wechselverordnung 2014 kann ein Anmeldeprozess auch nur bei näherer Bekanntgabe des Vertragspartner-Namens sowie der Anlagenanschrift gestartet werden. In diesem Fall bedarf es allerdings einer Anlagen-Identifikation zwischen Lieferant und Netzbetreiber, welche sich gerade in dicht verbauten Gebieten mit größeren Mehrparteienhäusern, die über mehrere Stiegen- und Stockwerks-Angaben verfügen, mitunter schwierig gestal-

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

### **Abschaltungen bei An- und Abmeldungen**

An den Prozessen der An- und Abmeldungen von Kundinnen und Kunden bei Aus- und Einzügen in Wohnungen ist eine Reihe verschiedener Akteure beteiligt. Bei der Abmeldung sind es Netzbetreiber, alter Lieferant und die abzumeldende Endkundin oder der abzumeldende Endkunde; bei der Anmeldung wiederum Netzbetreiber, neuer Lieferant und neue Endkundin oder 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 Wechselplattform andererseits 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/einer Mieterin (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 Anmeldung 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 Leerstellung zu zahlen hat bzw. ob nicht schlussendlich das Endverbraucherkollektiv für die Übernahme dieser Kosten herangezogen wird.

Die Schlichtungsfälle zeigen, dass es Kundinnen 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.

Durch rasche Intervention der Schlichtungsstelle per E-Mail bzw. in dringenden Fällen oft auch telefonisch bei Netzbetreibern und Lieferanten wird aufgeklärt, wo der Fehler liegt. Das ermöglicht die Wiederherstellung der Kommunikation zwischen Lieferanten und Netzbetreiber zum Zwecke der raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

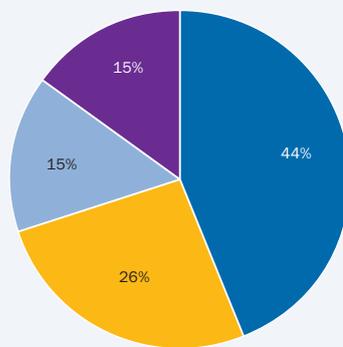
### **SMART METER**

Im Berichtsjahr langten 71 Eingaben zum Thema „Smart Meter“ ein.

Die Prozentzahlen der folgenden Grafiken beziehen sich auf die Anzahl der Anfragegründe zum Thema „Smart Meter“ der jeweiligen Kundengruppe.

Die Intelligente Messgeräte-Einführungsverordnung (IME-VO) sieht vor, dass der Netzbetreiber dem Kundenwunsch zu entsprechen hat, wenn der Smart Meter abgelehnt wird („Opt-out“).

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHERINNEN ZUM THEMA SMART METER

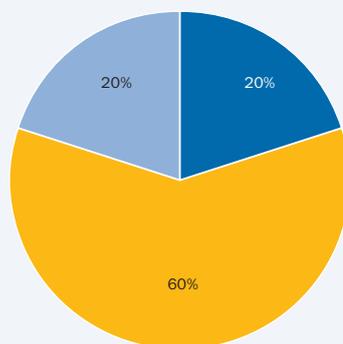


- Opt-out
- allgemeine technische Smart Meter Fragen
- Austausch auf digitalen Zähler
- Recht auf Smart Meter

**Abbildung 23**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema Smart Meter in Prozent

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA SMART METER



- Opt-out
- allgemeine technische Smart Meter Fragen
- Austausch auf digitalen Zähler

**Abbildung 24**  
Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema Smart Meter in Prozent

Quelle: E-Control

Ein elektronischer Zähler kann jedoch nicht abgelehnt werden. Der Netzbetreiber hat den elektronischen Zähler, der eingebaut wird oder bereits eingebaut ist, aber derart zu konfigurieren, dass keine Monats-, Tages- und Viertelstundenwerte gespeichert und übertragen werden und die Abschaltfunktion sowie Leistungsbegrenzungsfunktion deaktiviert sind.

Auch im Berichtsjahr 2020 wandten sich Kundinnen und Kunden von Netzbetreibern an die Schlichtungsstelle mit einer Beschwerde darüber, dass bei ihnen – gegen ihren Willen – ein intelligentes Messgerät eingebaut werden sollte. In manchen Fällen konnte über die Einführung der intelligenten Messgeräte und die Opt-out-Möglichkeit aufgeklärt werden. In anderen Fällen begehrten die Beschwerdeführer allerdings ein Schlichtungsverfahren.

Die Beschwerdeführer versuchten in erster Linie das Behalten ihres mechanischen Zählers zu erreichen. Ein für beide Parteien zufriedenstellendes Ergebnis konnte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens zumeist nicht erzielt werden. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass der Netzbetreiber die Umsetzung der EU-Stromrichtlinie aus dem Jahr 2009 (RL 2009/72/EG) sowie die gesetzlichen Regelungen einhalten muss und demnach auf den Einbau eines digitalen Messgerätes (in der Opt-out-Variante) besteht, der Beschwerdeführer dies hingegen auch nach dem Schlichtungsverfahren nicht akzeptiert.

Im Gegensatz dazu wurden nur wenige Schlichtungsverfahren begehrt, da der Netzbetreiber bisher dem Wunsch auf Einbau eines Smart Meters bzw. Herstellung der entsprechenden Funktionalitäten nicht nachgekommen war („Recht auf Smart Meter“).

Die Grafiken zeigen deutlich, dass sich Unternehmen vor allem wegen allgemein technischer Fragen zu Smart Meter an die Schlichtungsstelle wandten. Das Recht auf Smart Meter scheint nicht auf. Anzumerken ist, dass das Thema „Einbau von Smart Meter“ derzeit nur den Strombereich betrifft.

#### **ANSCHLUSSANFRAGEN**

Ein Dauerthema, das vor allem im letzten Jahr an Bedeutung gewonnen hat, sind die Anschlussanfragen, teilweise auch Schlichtungsverfahren, 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 Kundinnen und 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 die Anschlusskundin oder den Anschlusskunden zu hoch werden, versucht die Schlichtungsstelle, in Zusammenarbeit

mit der Kundin oder den Kunden sowie 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.

# ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 ASTG

## **§ 9 Z 1 AStG Anzahl und Art der eingelangten Beschwerden**

### **1.267 Eingaben:**

- 303 Schlichtungsanträge
- 350 Beschwerden
- 614 Anfragen

## **§ 9 Z 2 AStG systematische oder signifikante Problemstellungen, die häufig auftreten und zu Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern führen**

Vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2020“

## **§ 9 Z 3 AStG Prozentsatz der Streitigkeiten, deren Bearbeitung abgelehnt worden ist**

3% der im Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge wurden abgelehnt. Gründe für die Ablehnungen: die Beschwerde wird bzw. wurde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt, der vorangegangene Lösungsversuch mit dem Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden.

## **§ 9 Z 4 AStG Prozentsatz der Verfahren, die ergebnislos abgebrochen wurden**

22% der Schlichtungsverfahren wurden ergebnislos eingestellt. In Fällen der Unzuständigkeit, Ablehnung sowie bei Zurückziehung des Antrages wegen Nicht-Verbesserung der Beschwerde nahm die Schlichtungsstelle ihre Vermittlungstätigkeit nicht auf. Das Schlichtungsverfahren wurde schon vorab beendet, ohne Einbindung der Beschwerdegegner. Zieht der Beschwerdeführer den Schlichtungsantrag vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit explizit zurück, findet auch hier keine

Vermittlung statt. Die Zurückziehung des Antrags kann allerdings jederzeit erfolgen – somit auch bei bereits laufender Vermittlungstätigkeit.

## **§ 9 Z 5 AStG durchschnittliche Verfahrensdauer**

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucherinnen und Verbrauchern 24 Tage.

Die Verfahrensdauer wird ab Vollständigkeit des Schlichtungsantrags (einlangend im Berichtsjahr) bis zur Einstellung des Verfahrens gerechnet (§ 14 AStG bzw. Punkt 16 der Verfahrensrichtlinien). Die gesetzte Frist zur Verbesserung eines Schlichtungsantrags wird demnach nicht in die Verfahrensdauer eingerechnet.

## **§ 9 Z 6 AStG Prozentsatz, in denen sich die Parteien an die Ergebnisse des Verfahrens gehalten haben**

Dieser Prozentsatz ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt. Im Berichtsjahr wurden an die Schlichtungsstelle nur wenige Fälle herangezogen, in denen sich das Unternehmen vermeintlich nicht an die zustande gekommene Einigung gehalten habe. Als Beispiel kann hier angeführt werden, dass ein Unternehmen im Rahmen eines Verfahrens auf die Inkassokosten verzichtete, der Kunde allerdings dennoch vom Inkassobüro kontaktiert wurde. Nach Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle mit dem Unternehmen konnte dieser Irrtum rasch geklärt werden.

### **§ 9 Z 7 AStG Zusammenarbeit der AS-Stellen**

Zu Beginn des Jahres fand eine Informationsveranstaltung in den Räumlichkeiten der Verbraucherschlichtungsstelle Austria statt, die zum gemeinsamen Austausch zwischen den AS-Stellen nach dem AStG diente. Auch während des Jahres kam es immer wieder vereinzelt und anlassbezogen zu einem Austausch zwischen der Schlichtungsstelle der E-Control und anderen Schlichtungsstellen. Die gute Zusammenarbeit kann hier hervorgehoben werden.

### **§ 9 Z 8 AStG Schulungen der Schlichter der Schlichtungsstelle**

Die Schlichter nehmen regelmäßig an internen und externen Schulungen teil, aufgrund der COVID-19-Beschränkungen im Jahr 2020 vorrangig virtuell.

### **§ 9 Z 9 AStG Einschätzung der Effektivität des Verfahrens**

Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, sind insgesamt sehr positiv. Es zeigt sich allerdings, dass manche Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen trotz Schlichtungsverfahren und Aufklärung über die Vorgehensweise der Unternehmen nicht mit dem Ausgang zufrieden sind.

Als Beispiel sei hier angeführt, dass eine beanspruchte Rechnung auch nach Durchführung eines Schlichtungsverfahrens immer noch angezweifelt wird oder das Behalten eines mechanischen Zählers nicht durchgesetzt werden konnte.

### *Schlichtungsstelle*

#### *unterstützt, Lösungen zu finden*

In vielen Fällen kann eine Einigung zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeigeführt werden. Ebenso kann die Kulanzbereitschaft von bestimmten Unternehmen hervorgehoben werden, auch wenn grundsätzlich kein Anspruch darauf besteht.

### *Missbräuchliches Verhalten von Unternehmen kann untersucht werden*

Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, einzelne Kundenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren 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 Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Da alle Schlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem E-ControlG sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen. Dies ist selbstverständlich ein großer Benefit in Schlichtungsverfahren.

# 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 Mitarbeiter der E-Control und war davor als Rechtsanwalt

tätig. Er führt seit mehr als 10 Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzan-schluss 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 eine entsprechen-de Regelung in der Geschäftsordnung des Vorstands der E-Control. Die Schlichter sind in Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des AStG an keine Weisungen des Vorstands der E-Control gebunden.

# VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

## BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DIE REGULIERUNG DER ELEKTRIZITÄTS- UND ERDGASWIRTSCHAFT (E-CONTROL)<sup>9</sup>

Seit dem 1.5.2020 sind geänderte Verfahrensrichtlinien in Kraft. Der FAQ-ähnlich Aufbau soll einen einfachen und verständlichen Zugang zum Ablauf von Schlichtungsverfahren gewährleisten.

Die Schlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren nach demselben Ablauf durch, unab-

hängig davon, ob die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer ein Verbraucher oder ein Unternehmen ist. Es werden daher einheitliche Verfahrensrichtlinien verwendet, die sich lediglich durch das Zeichen der AS-Stellen (Stelle zur alternativen Streitbeilegung) unterscheiden, dass nur bei ASStG-Verfahren Verwendung findet (§ 5 ASStG).

### 1. SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

Die personenbezogenen Bezeichnungen beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

### 2. BEGRIFFSBESTIMMUNG:

#### WAS BEDEUTEN FOLGENDE BEGRIFFE?

Alternative Streitbeilegung	Das Verfahren, das von der Schlichtungsstelle durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Verfahrensparteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.
Anlagenadresse	Adresse (bzw. örtliche Lage) des Netzanschlusses (die physische Verbindung der Anlage des Kunden oder Erzeugers mit dem Netzsystem; im Detail: § 7 Abs 1 Z 48 EIWOG 2010)
AS-Stelle	Alternative-Streitbeilegung-Stelle im Sinne des ASStG (wie z.B. die Schlichtungsstelle der E-Control)
ASStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils geltenden Fassung)
Beschwerdeführer	Die (natürliche oder juristische) Person, die die Beschwerde bei der Schlichtungsstelle einbringt.
Beschwerdegegner	Die (natürliche oder juristische) Person, gegen die sich die Beschwerde richtet; Die Beschwerde kann sich auch gegen mehrere Beschwerdegegner richten.
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung (vollständiger Titel: Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG)

<sup>9</sup> 26 Abs 5 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) BGBl. I Nr. 110/2010 idF BGBl. I Nr. 108/2017 und § 6 Abs 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) BGBl. I Nr. 105/2015 idF BGBl. I Nr. 32/2018

E-ControlG	Energie-Control-Gesetz (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen	insbesondere Strom- und Gasnetzbetreiber sowie Strom- und Gaslieferanten (im Detail: § 7 Abs 1 Z 11 EIWOG 2010 und § 7 Abs 1 Z 16 GWG 2011)
EIWOG 2010	Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Energie	Elektrizität (Strom) und Erdgas
Kunde	Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens (sowohl Verbraucher im Sinne des KSchG als auch Unternehmen im Sinne des KSchG)
KSchG	Konsumentenschutzgesetz (BGBl. Nr. 140/1979 in der jeweils geltenden Fassung)
Schlichter	Die mit der Streitbeilegung betraute (natürliche) Person
Schlichtungsstelle	Schlichtungsstelle der E-Control
Verbraucher	Verbraucher im Sinne des KSchG
Verfahrensparteien	Beschwerdeführer und Beschwerdegegner

## Allgemeines zur Schlichtungsstelle

### 3. GEGENSTAND DER VERFAHRENSRICHTLINIEN: WAS REGELN DIESE RICHTLINIEN?

Diese Richtlinien regeln das Verfahren für die (alternative) Beilegung von Streitigkeiten, das von der Schlichtungsstelle durchgeführt wird. Diese Verfahrensrichtlinien gelten gegenüber Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KschG) und Unternehmen im Sinne des KschG gleichermaßen, sofern keine Ausnahmen bestimmt sind.

### 4. SCHLICHTUNGSSTELLE: WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL UND WAS TUT SIE?

(1) Die Schlichtungsstelle agiert als unabhängige und unparteiische **Vermittlerin** und ist bemüht, eine **Einigung** zwischen

den streitenden Verfahrensparteien herbeizuführen.

- (2) Das Schlichtungsverfahren ist **kostenlos** und bietet die Möglichkeit, Streit- und Beschwerdefälle außergerichtlich, rasch und unkompliziert beizulegen.
- (3) Im Zuge des Verfahrens kann von der Schlichtungsstelle ein **Lösungsvorschlag** erarbeitet werden. Die betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen sind zur Mitwirkung am Verfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle kann dem/den Beschwerdegegner kein Verhalten vorschreiben.
- (4) Bei der Schlichtungsstelle handelt es sich – hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunter-

nehmen und Verbrauchern im Sinne des KSchG – um eine **notifizierte AS-Stelle** (Alternative-Streitbeilegung-Stelle) im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (AStG).

#### **5. ZUSTÄNDIGKEIT: FÜR WELCHE BESCHWERDEN BZW. STREITIGKEITEN IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE ZUSTÄNDIG?**

- (1) Die Schlichtungsstelle ist für folgende Beschwerden zuständig:
- a) **Streitigkeiten** zwischen einem (in Österreich niedergelassenen) **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und ihren Kunden**; die Beschwerde kann sowohl vom Kunden als auch vom Unternehmen bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

**Hinweis:** Die Schlichtungsstelle ist für Streitigkeiten, die aus einem Fernwärmevertrag entstanden sind, nicht zuständig.

- b) Streitigkeiten zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen untereinander
- c) Interessenvertretungen können ebenfalls Streit- und Beschwerdefälle vorlegen
- (2) Ist die Schlichtungsstelle für die Behandlung Ihrer Beschwerde nicht zuständig, werden Sie über die **Unzuständigkeit** schriftlich informiert. Zeitgleich werden Sie an die zuständige Stelle verwiesen, soweit diese der Schlichtungsstelle bekannt ist. Das Verfahren wird damit beendet.
- (3) Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte und der Regulierungskommission der E-Control bleiben hiervon unberührt.

## Beschwerde

#### **6. BESCHWERDE-EINBRINGUNG: WIE KANN ICH MEINE BESCHWERDE EINBRINGEN?**

- (1) Ihre Beschwerde können Sie **elektronisch** oder **im Postweg** einbringen:
- > Per Webformular
  - > Per E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at
  - > Per Post: E-Control, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien
  - > Per Fax: +43 1 24724 900
- (2) Telefonisch (+43 1 24724 444) können wir Ihnen Auskünfte erteilen und Sie zu Beschwerden beraten. Damit ein Schlich-

tungsverfahren durchgeführt werden kann, müssen Sie Ihre **Beschwerde immer auf schriftlichem Weg** einbringen (per Webformular, E-Mail, Post oder Fax).

- (3) Ihre Beschwerde muss in deutscher Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird ebenfalls in deutscher Sprache geführt.

#### **7. BESCHWERDE-INHALT: WAS MUSS ICH IN MEINE BESCHWERDE HINEINSCHREIBEN?**

- (1) Mit **Einlangen Ihrer Beschwerde** bei der Schlichtungsstelle wird das **Schlichtungsverfahren eingeleitet**.

- > Voraussetzung ist, dass aus Ihrer Beschwerde klar hervorgeht, dass Sie die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen wollen (=„Antrag auf Streitschlichtung“).
- (2) Ihre **Beschwerde** muss **vollständig** sein, damit die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit aufnehmen kann. Wir benötigen:
  - a) Ihren Namen (**Beschwerdeführer**)
  - b) Ihre Kontaktdaten (auch Telefonnummer für Rückfragen)
  - c) Falls ein Dritter Sie vertreten soll: Vorlage der schriftlichen Vertretungsvollmacht, ausgenommen Berufung auf erteilte Vollmacht bei Rechtsanwälten
  - d) Name des Unternehmens bzw. der Person, gegen das bzw. die sich Ihre Beschwerde richtet (**Beschwerdegegner**); es sind auch Verfahren gegen zwei oder mehrere Unternehmen möglich, z.B. Netzbetreiber und Energielieferant
  - e) eine vollständige schriftliche **Darstellung des Sachverhaltes** bzw. des Beschwerdefalles
  - f) alle nötigen **Unterlagen** (z.B. Anlagenadresse, Rechnungen in vollständiger Form, Mahnungen, Verträge, vorangegangener Schriftverkehr, allfällige technische Unterlagen etc.) zur Beurteilung des Sachverhaltes
  - g) ein **konkretes Begehren** bzw. eine von Ihnen gewünschte Lösung
  - h) die Bescheinigung, dass Sie bereits erfolglos versucht haben, mit dem Beschwerdegegner eine **Einigung** zu erzielen (Übermittlung des Schriftverkehrs)

## **8. VERBESSERUNGS-AUFTRAG: WAS TUN, WENN BEI MEINER BESCHWERDE ETWAS FEHLT?**

- (1) Die Schlichtungsstelle übermittelt Ihnen schriftlich einen **Verbesserungsauftrag**, wenn **Informationen bzw. Unterlagen** in Ihrer Beschwerde **fehlen** [siehe oben Punkt 7. (2)].

Für die Nachreichung wird Ihnen eine angemessene Frist gesetzt. Innerhalb dieser Frist können Sie auch einen **fehlenden Einigungsversuch** nachholen. Die Schlichtungsstelle ist auch berechtigt, Informationen bzw. Unterlagen telefonisch nachzufordern.

- (2) Beendigung des Verfahrens bei Nicht-Verbesserung der Beschwerde:

Wenn die Informationen bzw. Unterlagen nicht innerhalb der genannten Frist bei der Schlichtungsstelle einlangen, dann gilt Ihre Beschwerde bzw. Ihr **Antrag als zurückgezogen**.

Die Schlichtungsstelle wird Sie schriftlich darüber informieren, dass das Verfahren beendet worden ist. Können Sie innerhalb der Frist den **fehlenden Einigungsversuch** nicht darlegen, wird die weitere Behandlung Ihrer Beschwerde aus diesem Grund abgelehnt [siehe unten Punkt 9. (1) c)].

## **9. BESCHWERDE-ABLEHNUNG: KANN MEINE BESCHWERDE ABGELEHNT WERDEN?**

- (1) Die Schlichtungsstelle kann die weitere Behandlung Ihrer **Beschwerde ablehnen, wenn:**

- a) Sie Ihre Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeit-

- punkt, zu dem Ihre Beschwerde beim Beschwerdegegner vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht haben
- b) der Ihrer Beschwerde zugrunde liegende Sachverhalt
    - > bereits gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig ist
    - > über den Ihrer Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt bereits rechtskräftig entschieden worden ist
    - > Ihre Beschwerde bereits von dieser oder einer anderen AS-Stelle behandelt worden ist oder behandelt wird
  - c) Sie nicht glaubhaft machen können, dass bereits ein **Einigungsversuch** mit dem Beschwerdegegner stattgefunden hat, oder dieser (siehe oben Punkt 8.) nicht nachgeholt worden ist
  - d) die Beschwerde **mutwillig oder schikanös** ist
  - e) der **Streitwert** (inklusive Umsatzsteuer) unter 10 Euro beträgt
  - f) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde
- (2) Im Fall der Ablehnung werden Sie von der Schlichtungsstelle innerhalb von drei Wochen (gerechnet ab dem Tag, an dem Ihre vollständige Beschwerde eingelangt ist) schriftlich informiert, dass Ihre Beschwerde nicht weiter behandelt wird. In dieser Mitteilung werden Sie auch über den Grund der Ablehnung informiert. Damit ist das Verfahren beendet.
- (3) Sollte sich ein Ablehnungsgrund erst während des laufenden Verfahrens herausstellen, kann die weitere Behandlung ebenfalls nach einem der obgenannten Gründe abgelehnt werden.

## Schlichtungsverfahren

### 10. VERFAHRENS-EINLEITUNG / VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT: WANN WIRD DAS VERFAHREN EINGELEITET? WANN WIRD DIE VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT AUFGENOMMEN?

- (1) Mit **Einlangen der Beschwerde** des Beschwerdeführers bei der Schlichtungsstelle wird das **Schlichtungsverfahren eingeleitet**.
- > Voraussetzung ist, dass aus der Beschwerde klar hervorgeht, dass die **Vermittlungstätigkeit** der Schlichtungsstelle gewünscht ist (=„Antrag auf Streitschlichtung“).
- (2) Die Schlichtungsstelle nimmt die Vermittlungstätigkeit auf und bindet den/die Beschwerdegegner in das Verfahren ein, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
- a) Zuständigkeit der Schlichtungsstelle
  - b) vollständige Beschwerde inklusive Antrag auf Streitschlichtung

- c) kein Ablehnungsgrund
  - d) die Beschwerde wird nicht vorab zurückgezogen
  - e) das Verfahren wird nicht vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit abgebrochen
- (3) Sowohl der Beschwerdeführer als auch der/die Beschwerdegegner erhalten zu Beginn der Vermittlungstätigkeit ein **Einleitungsschreiben**:
- a) Das an den **Beschwerdeführer** gerichtete Einleitungsschreiben informiert über Folgendes:
    - > dass die Möglichkeit besteht, sich durch Rechtsanwälte oder Dritte vertreten oder unterstützen zu lassen
    - > dass die Teilnahme am Verfahren freiwillig ist und jederzeit die Möglichkeit besteht, das Verfahren abzubrechen
    - > Bekanntgabe, dass der/die Beschwerdegegner in das Verfahren miteingebunden worden ist/sind
    - > Information, dass die Beschwerde vollständig ist
  - b) Der/die **Beschwerdegegner** wird/werden mit dem Einleitungsschreiben aufgefordert, binnen angemessener Frist zur Beschwerde Stellung zu nehmen und eine Lösung vorzuschlagen. Sollte der Beschwerdegegner ein Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens sein, so wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die Teilnahme am Verfahren freiwillig ist.
- (4) Die Schlichtungsstelle kann in jeder Phase des Verfahrens jeder Verfahrenspartei die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür wird eine angemessene Frist gesetzt.
- (5) Jede Verfahrenspartei hat das Recht, zu Vorbringen der anderen Verfahrenspartei(en) sowie zu Befunden und Gutachten von Sachverständigen und zu anderen Beweisergebnissen binnen angemessener Frist Stellung zu nehmen.

#### **11. VERFAHRENSABLAUF / EINIGUNGSVERSUCH: WIE GEHT DAS VERFAHREN WEITER? WIE WIRD VERSUCHT, EINE EINVERNEHMLICHE EINIGUNG HERBEIZUFÜHREN?**

- (1) **Stellungnahme des Beschwerdegegners:**
- a) Der Beschwerdegegner nimmt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers an bzw. möchte seinem Begehren entsprechen. Der Beschwerdeführer erhält die Stellungnahme des Beschwerdegegners zusammen mit einem Einstellungsschreiben übermittelt. Das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.
  - b) Der Beschwerdegegner lehnt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers ab bzw. möchte dem Begehren so nicht entsprechen oder übermittelt einen anderen Lösungsvorschlag. Die Stellungnahme des Beschwerdegegners wird an den Beschwerdeführer übermittelt. Der Beschwerdeführer kann dazu binnen angemessener Frist Stellung nehmen.

- (2) Sollte auf diesem Weg **keine Einigung zustande kommen**, wird die Schlichtungsstelle alle Vorbringen und vorgelegten Unterlagen prüfen und gegebenenfalls einen **Lösungsvorschlag** ausarbeiten (siehe unten Punkt 12.).
- (3) Die Schlichtungsstelle wendet das AVG 1991 (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991) nicht an. Der Schlichter ist in seiner **Beweiswürdigung frei**. Ein Beweisverfahren, wie es ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde vornimmt, findet im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht statt.
- (4) **Technisches Gutachten:** Wenn die Schlichtungsstelle es als zweckmäßig erachtet, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt. Der Sachverständige beurteilt die Plausibilität und Schlüssigkeit der Unterlagen in technischer Hinsicht und teilt der Schlichtungsstelle seine technische Beurteilung mit. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.
- 12. LÖSUNGSVORSCHLAG: IN WELCHEN FÄLLEN ERGEHT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG? WELCHE RECHTLICHEN WIRKUNGEN HAT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG?**
- (1) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird kein Lösungsvorschlag durch die Schlichtungsstelle ausgearbeitet. Das Verfahren wird unter Angabe der Gründe beendet.
- (2) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers zumindest teilweise berechtigt, kann die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen und übermittelt diesen an die Verfahrensparteien. 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.
- (3) Wenn die Schlichtungsstelle dies für zweckmäßig erachtet, übermittelt die Schlichtungsstelle den schriftlichen Lösungsvorschlag zusammen mit der Stellungnahme des Beschwerdegegners an den Beschwerdeführer [siehe oben Punkt 11. (1)b)].
- (4) 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 am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung Ihrer Rechte vor einer Verwaltungsbehörde oder vor Gericht zu suchen
- (5) Wird der Lösungsvorschlag von allen Verfahrensparteien **angenommen**, kommt

dadurch ein **außergerichtlicher Vergleich** zustande und das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.

- (6) 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.

## Beendigung des Schlichtungsverfahrens

### 13. VERFAHRENS-BEENDIGUNG: WIE UND WANN WIRD DAS VERFAHREN BEEENDET?

- (1) **Das Verfahren wird beendet, wenn**
- a) die Beschwerde bzw. der Schlichtungsantrag zurückgezogen wird
  - b) der Beschwerdeführer erklärt, dass das Verfahren nicht fortgesetzt werden soll
  - c) ein Ablehnungsgrund vorliegt,
  - d) die Schlichtungsstelle für die Behandlung der Beschwerde nicht zuständig ist
  - e) eine Einigung erzielt werden konnte oder der Einigungsversuch erfolglos verlaufen ist
- (2) Übermittelt der Beschwerdeführer die fehlenden Informationen bzw. Unterlagen trotz Verbesserungsauftrages nicht innerhalb der gesetzten Frist, so gilt dies als Zurückziehung der Beschwerde (siehe oben Punkt 8.).
- (3) Sollte zwischen den Verfahrensparteien während des Verfahrens eine **Einigung** zustande kommen, sind die Verfahrensparteien verpflichtet, unverzüglich die Schlichtungsstelle darüber schriftlich zu informieren. Die Schlichtungsstelle be-

endet das Verfahren.

- (4) 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.**
- (5) Bei Entgeltstreitigkeiten enthält das Einstellungsschreiben weiters den Hinweis, dass die aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintreten kann.

### 14. WEITERE RECHTLICHE MÖGLICHKEITEN: WAS KANN ICH TUN, WENN DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEEENDET WORDEN IST, ABER ICH MIT DEM ERGEBNIS UNZUFRIEDEN BIN?

- (1) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen obliegen dem Schlichter. Eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist nicht möglich.
- (2) Es bestehen **folgende Möglichkeiten**, wenn Sie mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens nicht zufrieden sind:

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.

Die REK entscheidet mit Bescheid. Ein Bescheid der REK ist Voraussetzung, um sich mit dem infrage stehenden Sachverhalt an die ordentlichen Gerichte zu wenden. Dieser Antrag ist formlos an E-Control, Regulierungskommission, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien, zu richten, und hat Vorbringen, Beweismittel (Urkunden) und ein ausformuliertes Antragsbegehren, ähnlich einem Klagebegehren in einer gerichtlichen Klage, zu enthalten. Der Antrag muss derart gefasst sein, dass er den Streitgegenstand abgrenzt und einem Bescheidspruch zugrunde gelegt werden kann. Er kann auch per E-Mail (office@e-control.at) eingebracht werden.

Im Antrag soll der Sachverhalt genau beschrieben und die Beilagen (Verträge, Korrespondenz, Rechnungen usw.) beigelegt sein.

Da das **Verfahren bei der REK die Vorstufe für ein nachfolgendes gerichtliches Verfahren** ist, muss der Antrag ein An-

tragsbegehren enthalten. Das Antragsbegehren muss einen Antrag auf eine konkrete Leistung enthalten (z.B. das Durchführen bestimmter Arbeiten oder die Zahlung eines bestimmten Geldbetrages). Der Antrag muss so präzise sein, dass bei einem Leistungsbegehren ein stattgebender Bescheid einen Exekutionstitel im gerichtlichen Exekutionsverfahren bilden kann.

Im REK-Verfahren trägt jede Partei ihre eigenen Kosten. Eine Partei, die im REK-Verfahren unterliegt, kann eine Klage bei Gericht einbringen. Im gerichtlichen Verfahren gilt die Kostenersatzpflicht gemäß § 41 Zivilprozessordnung (ZPO), wobei Verfahrenskosten aus dem REK-Verfahren als vorprozessuale Kosten geltend gemacht werden können. Die Partei, die im Zivilprozess unterliegt, hat der siegreichen Partei die Verfahrenskosten zu ersetzen.

Der Netzbetreiber kann sich direkt an das Gericht wenden, es besteht keine vorgelegerte Zuständigkeit der REK.

b) Handelt es sich um eine Streitigkeit mit einem **Energieförderer**, so kann direkt die Hilfe der **ordentlichen Gerichte** in Anspruch genommen werden, wenn eine (schlussendlich gerichtliche) Klärung der Angelegenheit gewünscht ist.

## Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

### 15. VERFAHRENSKOSTEN: KOSTET EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN ETWAS?

- (1) Das Schlichtungsverfahren selbst ist **kostenlos**.
- (2) 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 sowie Rechtsvertretung.

### 16. VERFAHRENSDAUER: WIE LANGE DAUERT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

- (1) 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.
- (2) Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG eingeleitet worden ist, gilt Folgendes:
  - a) 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 [siehe oben Punkt 7.(2)] zu laufen.
  - b) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist verlängert werden. Darüber werden Sie und der Beschwerdegegner in geeigneter Form informiert.

### 17. TEILNAHME AM VERFAHREN: GIBT ES EINE PFLICHT, AM VERFAHREN MITZUWIRKEN BZW. DAS VERFAHREN FORTZUSETZEN?

- (1) Die Einleitung eines Verfahrens sowie die Teilnahme am Verfahren ist für den Kunden grundsätzlich **freiwillig**.
- (2) Der Beschwerdeführer kann jederzeit seine Beschwerde bzw. seinen **Schlichtungsantrag zurückziehen** oder in jedem Stadium des Verfahrens schriftlich erklären, dass er das Verfahren nicht weiter fortsetzen will.
- (3) **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen**, gegen die sich eine Beschwerde richtet, sind hingegen **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).
- (4) Die **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen** sind verpflichtet, auf Anfrage eine **Ansprechperson** namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.
- (5) Sollte sich eine Beschwerde gegen einen Kunden eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens richten, kann der Kunde (als Beschwerdegegner) entscheiden, ob er freiwillig am Verfahren teilnehmen

möchte oder nicht. Eine Teilnahme ist hier nicht verpflichtend. Darauf wird der Kunde im Einleitungsschreiben hingewiesen.

#### **18. VERTRETUNG: IST EINE VERTRETUNG IM SCHLICHTUNGSVERFAHREN MÖGLICH?**

- (1) Jede Verfahrenspartei kann sich jederzeit im Laufe des Verfahrens durch einen Rechtsanwalt oder einen Dritten vertreten lassen. Die **Kosten** dafür müssen selbst getragen werden.
- (2) Die Schlichtungsstelle wird den Vertreter auffordern, eine **schriftliche Vollmacht** vorzulegen. Legt der Vertreter innerhalb der gesetzten Frist keine Vollmacht vor, dann wird kein Verfahren eingeleitet.
- (3) Rechtsanwälte sind von der Pflicht zur Vorlage einer Vollmacht ausgenommen (Berufung auf erteilte Vollmacht).

#### **19. RECHNUNGEN: WAS BEDEUTET „AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT“?**

- (1) Wenn Ihre Beschwerde **Rechnungen bzw. offene Forderungen** betrifft, dann werden Sie im **Einleitungsschreiben** darauf hingewiesen, dass die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Beendigung des Verfahrens aufgeschoben wird. Unabhängig davon kann Ihnen aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden.
- (2) **„Aufschub der Fälligkeit“:** Die Verpflichtung zur Bezahlung des strittigen Rechnungsbetrags wird ab Eingang der voll-

**ständigen Beschwerde** bis zum **Ende des Schlichtungsverfahrens** aufgeschoben. Sie müssen den strittigen Betrag daher vorerst nicht bezahlen. Kommt es zur Einstellung des Verfahrens, werden Sie im Einstellungsschreiben darauf hingewiesen, dass das Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen die Forderung fällig stellen und Sie zur Bezahlung der Rechnung auffordern kann.

#### **20. VERJÄHRUNGHEMMUNG: WIE WIRKT SICH DAS VERFAHREN AUF DIE VERJÄHRUNG AUS?**

Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG 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**.

#### **21. MÜNDLICHE VERHANDLUNG: WIRD DAS VERFAHREN NUR SCHRIFTLICH GEFÜHRT ODER KANN ES AUCH EINE MÜNDLICHE VERHANDLUNG GEBEN?**

- (1) Grundsätzlich findet eine mündliche Verhandlung nicht statt. Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten aber eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.
- (2) Ein Recht auf eine mündliche Verhandlung besteht nicht.

- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien die Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung.

## **22. KOMMUNIKATION: WIE STEHE ICH MIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE IN KONTAKT?**

- (1) Grundsätzlich wird das Schlichtungsverfahren **elektronisch per E-Mail** geführt. Die Beschwerde kann per Webformular eingebracht werden.
- (2) **Stellungnahmen** sind immer **schriftlich** (per E-Mail, Brief, Fax) abzugeben.
- (3) Wünschen Sie die Kommunikation per Post oder per Fax bzw. übermitteln Sie Ihre Beschwerde per Post oder Fax und geben keine E-Mail-Adresse bekannt, wird die Schlichtungsstelle mit Ihnen postalisch oder per Fax kommunizieren.
- (4) Die Kommunikation mit den betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen erfolgt grundsätzlich elektronisch per E-Mail.
- (5) Schriftlichkeit bedeutet: E-Mail, Brief, Fax, Webformular (bei der Einbringung der Beschwerde/Antragsstellung)

## **23. DATENSCHUTZ: WIE WERDEN MEINE DATEN VERARBEITET?**

- (1) Nach Einlangen Ihrer Beschwerde werden – zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens – Ihre **Kontaktdaten** und sonstigen Informationen **gespeichert**. Diese Daten werden inklusive Ihrer **Originalbeschwerde** im Rahmen der Vermittlungstätigkeit an den/die Beschwerdegegner übermittelt.

- (2) Ihre **personenbezogenen Daten** werden in einem Zeitraum von drei Monaten **nach** Ablauf von **drei Jahren** ab der Einstellung des Verfahrens **gelöscht**.

- (3) Sie 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](mailto:datenschutz@e-control.at) geschickt werden. Darüber hinaus haben Sie, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder das DSG verstößt die Möglichkeit, sich bei der Datenschutzbehörde ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)) zu beschweren.

- (4) Das Schlichtungsverfahren ist **nicht öffentlich**.

- (5) Sofern die Verfahrensparteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter 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.

- (6) Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Verfahrensparteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken.
- (7) In Fällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG betreffen, ist die Bundesar-

beiterkammer einzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren. Ihre personenbezogenen Daten werden nicht weitergegeben.

## Sonstiges

### 24. SCHLICHTER ISD ASTG – UNABHÄNGIGKEIT, BEFANGENHEIT

- (1) Der Schlichter ist eine mit der Streitbeilegung bzw. der Verfahrensführung betraute natürliche Person.
- (2) Die nach der Geschäftsordnung der E-Control als **Schlichter** 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.
- (3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine 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 um den Leiter der Schlichtungsstelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

- (4) Bei **Abwesenheit** eines Schlichters wird dieser durch einen anderen Schlichter vertreten. Bei **Befangenheit** eines Schlichters geht die Zuständigkeit an einen anderen Schlichter über.

### 25. INKRAFTTRETEN

Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1. Mai 2020.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Zusammenfassung der Schlichtungsstellentätigkeit in Zahlen	5
Abbildung 2	Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle insgesamt einlangend 2020 in Prozent	6
Abbildung 3	Geschäftsfälle insgesamt einlangend 2020 nach Eingangsart in Prozent	7
Abbildung 4	Geschäftsfälle gesamt einlangend 2020 nach Eingabegrund in Prozent	8
Abbildung 5	Anzahl der Geschäftsfälle gesamt einlangend 2020 im Vergleich zu 2019 zum Thema Vertragsrücktritt	9
Abbildung 6	Anzahl Anfragen und Beschwerden bei der Hotline und der Schlichtungsstelle 2020 im Vergleich zu 2019	9
Abbildung 7	Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen in Zahlen	10
Abbildung 8	Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle insgesamt einlangend 2020 in Prozent	11
Abbildung 9	Anfragen und Beschwerden einlangend 2020 nach Eingangsart in Prozent	12
Abbildung 10	Schlichtungsanträge einlangend 2020 nach Eingangsart in Prozent	12
Abbildung 11	Schlichtungsanträge im Detail	14
Abbildung 12	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen nach Eingabegrund in Prozent	19
Abbildung 13	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen nach Eingabegrund in Prozent	20
Abbildung 14	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema Rechnung in Prozent	21
Abbildung 15	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema Rechnung in Prozent	21
Abbildung 16	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten in Prozent	27
Abbildung 17	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten in Prozent	28
Abbildung 18	Anzahl der Geschäftsfälle gesamt einlangend 2020 im Vergleich zu 2019 zum Thema Abschaltung	29
Abbildung 19	Anzahl der Geschäftsfälle gesamt einlangend 2020 im Vergleich zu 2019 zum Thema Mahnung, Inkasso	29
Abbildung 20	Anzahl der Geschäftsfälle einlangend 2020 zum Thema Abschaltung und Mahnung/Inkasso pro Monat	30
Abbildung 21	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema An-/Abmeldungen in Prozent	34
Abbildung 22	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema An-/Abmeldungen in Prozent	35
Abbildung 23	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei VerbraucherInnen zum Thema Smart Meter in Prozent	37
Abbildung 24	Geschäftsfälle einlangend 2020 bei Unternehmen zum Thema Smart Meter in Prozent	37



## Impressum

Tätigkeitsbericht 2020  
Schlichtungsstelle der E-Control  
nach § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz  
und § 26 Energie-Control-Gesetz

### **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](mailto:office@e-control.at)  
[www.e-control.at](http://www.e-control.at)  
Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](https://www.twitter.com/energiecontrol)  
Facebook: [www.facebook.com/energie.control](https://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 2021



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 2020

