

Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control)¹

¹ 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 (AStG) BGBl I Nr. 105/2015 idF BGBl. I Nr. 32/2018

Inhalt

1. SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG	4
2. BEGRIFFSBESTIMMUNG: Was bedeuten folgende Begriffe?	4
Abschnitt I – Allgemeines zur Schlichtungsstelle	6
3. GEGENSTAND DER VERFAHRENSRICHTLINIEN: Was regeln diese Richtlinien?	6
4. SCHLICHTUNGSSTELLE: Was ist die Schlichtungsstelle der E-Control und was tut sie?	6
5. ZUSTÄNDIGKEIT: Für welche Beschwerden bzw. Streitigkeiten ist die Schlichtungsstelle zuständig?	7
Abschnitt II - Beschwerde	8
6. BESCHWERDE-EINBRINGUNG: Wie kann ich meine Beschwerde einbringen?	8
7. BESCHWERDE-INHALT: Was muss ich in meine Beschwerde hineinschreiben?	8
8. VERBESSERUNGS-AUFTRAG: Was tun, wenn bei meiner Beschwerde etwas fehlt?	9
9. BESCHWERDE-ABLEHNUNG: Kann meine Beschwerde abgelehnt werden?	9
Abschnitt III – Schlichtungsverfahren	11
10. VERFAHRENS-EINLEITUNG / VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT: Wann wird das Verfahren eingeleitet? Wann wird die Vermittlungstätigkeit aufgenommen?	11
11. VERFAHRENSABLAUF / EINIGUNGSVERSUCH: Wie geht das Verfahren weiter? Wie wird versucht eine einvernehmliche Einigung herbeizuführen?	12
12. LÖSUNGSVORSCHLAG: In welchen Fällen ergeht ein Lösungsvorschlag? Welche rechtlichen Wirkungen hat ein Lösungsvorschlag?	13
Abschnitt IV - Beendigung des Schlichtungsverfahrens	14
13. VERFAHRENS-BEENDIGUNG: Wie und wann wird das Verfahren beendet?	14
14. WEITERE RECHTLICHE MÖGLICHKEITEN: Was kann ich tun, wenn das Schlichtungsverfahren beendet worden ist, aber ich bin mit dem Ergebnis unzufrieden?	14
Abschnitt V - Allgemeines zum Schlichtungsverfahren	16
15. VERFAHRENSKOSTEN: Kostet ein Schlichtungsverfahren etwas?	16
16. VERFAHRENSDAUER: Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?	16
17. TEILNAHME AM VERFAHREN: Gibt es eine Pflicht am Verfahren mitzuwirken bzw. das Verfahren fortzusetzen?	16
18. VERTRETUNG: Ist eine Vertretung im Schlichtungsverfahren möglich?	17
19. RECHNUNGEN: Was bedeutet „Aufschub der Fälligkeit“?	17
20. VERJÄHRUNGSHEMMUNG: Wie wirkt sich das Verfahren auf die Verjährung aus?	18

21. MÜNDLICHE VERHANDLUNG: Wird das Verfahren nur schriftlich geführt oder kann es auch eine mündliche Verhandlung geben?	18
22. KOMMUNIKATION: Wie stehe ich mit der Schlichtungsstelle in Kontakt?	18
23. DATENSCHUTZ: Wie werden meine Daten verarbeitet?	19
Abschnitt VI – Sonstiges	20
24. SCHLICHTER iSd AStG - Unabhängigkeit, Befangenheit	20
25. INKRAFTTRETEN	20



1. SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

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

2. BEGRIFFSBESTIMMUNG: Was bedeuten folgende Begriffe?

<i>Alternative Streitbeilegung</i>	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.
<i>Anlagenadresse</i>	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)
<i>AS-Stelle</i>	Alternative-Streitbeilegung-Stelle im Sinne des ASStG (wie z.B. die Schlichtungsstelle der E-Control)
<u>ASStG</u>	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils geltenden Fassung)
<i>Beschwerdeführer</i>	Die (natürliche oder juristische) Person, die die Beschwerde bei der Schlichtungsstelle einbringt
<i>Beschwerdegegner</i>	Die (natürliche oder juristische) Person, gegen die sich die Beschwerde richtet; Die Beschwerde kann sich auch gegen mehrere Beschwerdegegner richten.
<u>DSGVO</u>	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)
<u>E-ControlG</u>	Energie-Control-Gesetz (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
<i>Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen</i>	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)

<u>EIWOG 2010</u>	Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
<i>Energie</i>	Elektrizität (Strom) und Erdgas
<i>Kunde</i>	Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens (sowohl Verbraucher im Sinne des KSchG als auch Unternehmer im Sinne des KSchG)
<u>KSchG</u>	Konsumentenschutzgesetz (BGBl. Nr. 140/1979 in der jeweils geltenden Fassung)
<i>Schlichter</i>	Die mit der Streitbeilegung betraute (natürliche) Person
<i>Schlichtungsstelle</i>	Schlichtungsstelle der E-Control
<i>Verbraucher</i>	Verbraucher im Sinne des KSchG
<i>Verfahrensparteien</i>	Beschwerdeführer und Beschwerdegegner

Abschnitt I – 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 Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetz (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. Erdgasunternehmen und Verbrauchern im Sinne des KSchG – um eine **notifizierte AS-Stelle** (Alternative-Streitbeilegung-Stelle) im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (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.

Abschnitt II - 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 Schlichtungsverfahren 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, zB Netzbetreiber und Energielieferant
- e) eine vollständige schriftliche **Darstellung des Sachverhaltes** bzw. des Beschwerdefalles
- f) alle nötigen **Unterlagen** (zB 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 Zeitpunkt, 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.

Abschnitt III – 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) 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 Angaben 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.

Abschnitt IV - Beendigung des Schlichtungsverfahrens

13. VERFAHRENS-BEENDIGUNG: Wie und wann wird das Verfahren beendet?

- (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 beendet 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 beendet worden ist, aber ich bin mit dem Ergebnis unzufrieden?

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

- a) Handelt es sich um eine Streitigkeit zwischen einem **Kunden** und seinem **Netzbetreiber**, so kann der Kunde (nicht der Netzbetreiber) ein 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 Antragsbegehren enthalten. Das Antragsbegehren muss einen Antrag auf eine konkrete Leistung enthalten (zB 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 vorgelagerte Zuständigkeit der REK.

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

Abschnitt V - 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 **vollständigen 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. VERJÄHRUNGSEHEMMUNG: 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 **Kontakt**daten 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 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) 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 Bundesarbeiterkammer einzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren. Ihre personenbezogenen Daten werden nicht weitergegeben.

Abschnitt VI – 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.