



TÄTIGKEITSBERICHT 2016
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL



E-CONTROL

ÜBERBLICK HABEN.

WO IMMER ENERGIE EINE WICHTIGE ROLLE SPIELT.



PROFITIEREN. WO IMMER SIE ENERGIE BRAUCHEN.

INHALT

Vorwort	6
Schlichtung von Streitfällen und Beratungsstelle in einem	7
Der Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	8
Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen 2016	10
Ergebnisse der Schlichtungstätigkeit – Aufklärung von Strom- und Gaskunden	11
Anteil Online-/Offline-Eingaben bei Beschwerden und Anfragen	12
Schlichtungstätigkeit – Zahlen und Themen	13
> Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden	13
> Verfahren und Anfragen gesamt nach Themen	13
> Interpretation Anfragen und Beschwerden nach Unternehmen	14
Ausgewählte Themen aus der Schlichtungstätigkeit	15
> Grundsätzliches	15
> Teilbetragsberechnung nach dem Lieferantenwechsel	15
> An- und Abmeldungen	17
> Rechnungen	18
> Fragen zur Grundversorgung	19
> Rabatt und Neukundenbonus	21
> Positive Lösung der Nachverrechnungen beim Netzbereitstellungsentgelt Wiener Netze GmbH	23
> Neue alternative Anbieter und deren Akquisitionsmethoden	25
Schulungen und Zusammenarbeit mit AS-Stellen	27
> Externe Weiterbildung	27
> E-Control-interne Schulungen	27



INHALT

Informationen zur Schlichtungsstelle	28
> Homepagereview	28
> Broschüre über die Schlichtungsstelle	29
> Das Team der Schlichtungsstelle	29
<hr/>	
Anhang	30
> Anzahl AStG-Verfahren 2016 nach Themen	30
> AStG- und Energie-Control-Gesetz-Verfahren gesamt in Prozent nach Themen	30
> Anfragen 2016 AStG und Energie-Control-Gesetz nach Themen	31
> Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Stromnetzbetreiber	31
> Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Gasnetzbetreiber	32
> Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Gaslieferanten	32
> Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Stromlieferanten	33
> Verfahrensrichtlinien	33
> FAQs	41

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Verfahrensablauf	9
Abbildung 2:	Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen 2016	10
Abbildung 3:	Anteil Online-/Offline-Eingaben	12
Abbildung 4:	Beschwerdegründe 2015–2016	14
Abbildung 5:	Webseite der Schlichtungsstelle	28
Abbildung 6:	Broschüre der Schlichtungsstelle	29
Abbildung 7:	Anzahl Verfahren AStG nach Themen	30
Abbildung 8:	Themen Verfahren 2016 gesamt in %	30
Abbildung 9:	Themen Anfragen 2016 gesamt in %	31
Abbildung 10:	Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromnetzbetreiber	31
Abbildung 11:	Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gasnetzbetreiber	32
Abbildung 12:	Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gaslieferanten	32
Abbildung 13:	Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromlieferanten	33

VORWORT

Mit Beginn des Jahres 2016 wurde die bisherige gesetzliche Grundlage (§ 26 E-ControlG) für die Schlichtungsstelle in Streitigkeiten zwischen Marktteilnehmern (in erster Linie zwischen Netzbetreibern, Lieferanten und Strom- bzw. Gaskunden) durch das Inkrafttreten des neuen Alternative-Streitbeilegungsgesetzes (AStG) erweitert. Dieses Gesetz sieht vor, dass für Streitigkeiten zwischen Netzbetreibern und Lieferanten einerseits und Verbrauchern im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz andererseits natürliche Personen als Schlichter/innen zu bestellen sind. Diese Personen haben ihr Amt unabhängig und unparteiisch auszuüben, sind auf drei Jahre zu bestellen und können nur unter besonderen Umständen (z.B. nicht nur vorübergehende Verhinderung an der Ausübung der Schlichtungstätigkeit) abberufen werden.

Der Vorstand der Energie-Control hat zwei langjährige Mitarbeiter/innen der E-Control mit umfassendem Know-how im Strom- und Gasbereich als Schlichterin bzw. Schlichter bestellt.

Der gegenständliche Bericht ist daher als Bericht der Schlichtungsstelle der E-Control nach § 26 E-ControlG und gleichzeitig als Bericht nach § 9 AStG zu verstehen. Soweit in dem Bericht Anregungen für allgemeine Verbesserungen für Strom- und Gaskunden angeführt werden, handelt es sich um Empfehlungen der unabhängigen Schlichterin bzw. des Schlichters nach § 9 Z 2 AStG, wie systematische und signifikante Problemstellungen, die häufig bei Beschwerden von Endkunden auftreten, in Zukunft vermieden oder gelöst werden können.

Neben der klassischen Schlichtungstätigkeit steht die Schlichtungsstelle der E-Control seit ihrer Gründung 2002 den Endkunden aber auch schon vor eventuellen Streitigkeiten mit Strom- und Gasunternehmen für alle Informationen rund um den liberalisierten Strom- und Gasmarkt zur Verfügung. Sie erfüllt diese Informationsaufgabe im Rahmen von zahlreichen telefonischen Kontakten und schriftlichen Anfragebeantwortungen.



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



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



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

SCHLICHTUNG VON STREITFÄLLEN UND BERATUNGSSTELLE IN EINEM

In Streitfällen wird die Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria (E-Control) auf Basis von § 26 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG), § 4 Abs. 1 Z.1 ASStG und den Verfahrensrichtlinien für die Schlichtung von Streitigkeiten bei der Schlichtungsstelle der E-Control tätig.

Die E-Control hat im Zuge der Erledigung der Regulierungsaufgabe nach § 22 Abs. 6 Energie-Control-Gesetz darüber hinaus die Pflicht, Verbraucher über deren Rechte, die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und Streitbeilegungsverfahren, die im Streitfall geführt werden können, zu informieren. Die Schlichtungsstelle erfüllt diesen Informationsauftrag – neben der klassischen Vermittlung bei Streitfällen – in Form von zahlreichen telefonischen Beratungsgesprächen und der Bearbeitung von schriftlichen Anfragen. Darüber hinaus kommt die E-Control dieser Informationsverpflichtung mit einer Vielzahl von anderen Serviceeinrichtungen (Energiehotline, Vor-Ort-Beratungen, Messeauftritten und Gemeindeberatungen) nach.

Die tägliche Praxis sowohl in der Schlichtung als auch in der Beratung zeigt, dass diese Informationstätigkeit unter anderem deshalb so wichtig ist, weil die Trennung des Strom- oder Gasbezuges in einen Netz- und einen Energiebereich für den durchschnittlichen Strom- und Gasverbraucher noch immer nicht ganz einfach zu verstehen ist. Auch wenn die vollständige Liberalisierung des Strom- und Gasbereiches mittlerweile 15 Jahre her ist und immer mehr Strom- und Gaskunden vom angestammten Energieversorger zu einem alternativen Lieferanten wechseln bzw. gewechselt haben, können viele Energiekunden heute noch immer nicht zwischen ihrem Netzbetreiber und ihrem Lieferanten und dessen jeweiligen unterschiedlichen Zuständigkeiten und Aufgaben

unterscheiden. Das Verständnis für die Aufgabenteilung ist aber für die problemlose Abwicklung der Standardprozesse im liberalisierten Markt, wie beispielsweise Rechnungslegung, An- und Abmeldung und Lieferantenwechsel, wichtig.

Darüber hinaus ist festzustellen, dass die Serviceorientierung der Unternehmen, wenn es darum geht, dem Kunden komplexere (bzw. für das Unternehmen manchmal auch unangenehme) Sachverhalte zu erklären, noch nicht in zufriedenstellendem Ausmaß vorhanden ist. Sehr rasch wird auf die Schlichtungsstelle der E-Control verwiesen. Dieser Hinweis auf die E-Control ist selbstverständlich dann in Ordnung bzw. sogar gesetzlich vorgeschrieben, wenn es sich um einen tatsächlichen Streitfall handelt. Wenn es aber nur darum geht, komplizierte und möglicherweise langwierige Kundenkontakte bzw. -gespräche rasch beenden zu können, entspricht der Verweis auf die Regulierungsbehörde nicht der Intention des Gesetzgebers.

Die optische Gestaltung der Strom- und Gasrechnungen hat sich in den letzten Jahren wesentlich verbessert. Die aufgrund diverser gesetzlicher Bestimmungen auf den Rechnungen aufzudruckenden Informationen (z.B. Aufgliederung der einzelnen Komponenten des Netznutzungsentgelts oder der Ökostromabgaben etc.) sind aber mittlerweile äußerst umfangreich. Für einen durchschnittlich verständigen Konsumenten oder eine Konsumentin ist es nur mehr nach eingehendster Befassung mit der Strom- oder Gasrechnung möglich, die wesentlichen Informationen herauszufiltern. Dementsprechend hoch ist der Aufklärungsbedarf bei Strom- und Gaskunden, welcher unter anderem durch das Beratungsservice der Schlichtungsstelle gedeckt wird.

DER ABLAUF EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle prüfen den Schlichtungsantrag und die Beschwerde nach ihren Möglichkeiten. Damit die Schlichtungsstelle tätig wird, ist es erforderlich, dass der Beschwerdeführer bereits selbst mit dem jeweiligen Unternehmen Kontakt aufgenommen und einen Lösungsversuch unternommen hat. Ist dies nicht der Fall, wird der Beschwerdeführer über dieses Erfordernis informiert.

Wenn aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden können, wird von der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens vorerst abgesehen und dem Beschwerdeführer ohne Einholung einer Stellungnahme vom Elektrizitäts- bzw. Gasunternehmen durch die Schlichtungsstelle direkt geantwortet. Handelt es sich beim Beschwerdeführer um einen Konsumenten im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 wird er in der Beantwortung darauf hingewiesen, dass er für den Fall, dass er mit den Ausführungen der Schlichtungsstelle nicht zufrieden ist, ein Schlichtungsverfahren beantragen kann.

Die Schlichtungsstelle nimmt in einem Verfahrenseröffnungsschreiben Kontakt mit dem oder den betroffenen Unternehmen auf, um den Sachverhalt aufzuklären, und holt eine Stellungnahme zur Beschwerde des Kunden ein. Im Unterschied zu den Regelungen im AStG ist die Teilnahme der Unternehmen an dem Verfahren nach den Bestimmungen des § 26 E-ControlG verpflichtend. Da für alle End-

kunden, die eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle richten, gleichzeitig auch das Energie-Control-Gesetz gilt, sind die Unternehmen bei allen Verfahren zur Mitwirkung verpflichtet und müssen alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung stellen. Auch der Beschwerdeführer wird schriftlich über die Verfahrenseinleitung informiert. Nach Eingang der Stellungnahme der Unternehmen wird diese dem Beschwerdeführer übermittelt und ihm die Möglichkeit gegeben, zu den Ausführungen der Unternehmen Stellung zu nehmen.

Die Eingaben der Unternehmen und Beschwerdeführer werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle geprüft, um festzustellen, ob die Beschwerde zu Recht erfolgt ist.

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 sie ein Urteil fällen oder eine Entscheidung treffen, die zwingend umzusetzen ist.

Stellt sich heraus, dass die Beschwerde zu Recht erfolgt ist und eine Leistung fehlerhaft erbracht wurde bzw. die Höhe der Rechnung ungerechtfertigt ist, versucht die Schlichtungsstelle, eine einvernehmliche Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen herbeizuführen. Dieses hat dann die Möglichkeit, von sich aus eine Lösung vorzuschlagen. Die Schlichtungsstelle kann aber auch selbst den Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Dieser erlangt jedoch nur Verbindlichkeit, wenn er

von beiden Seiten angenommen wird. Ein von beiden Parteien unterschriebener Lösungsvorschlag hat die Rechtskraft eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar.

Kann die Schlichtungsstelle nach Prüfung der Stellungnahmen und Unterlagen kein Fehlverhalten des betroffenen Unternehmens feststellen, wird das Verfahren eingestellt.

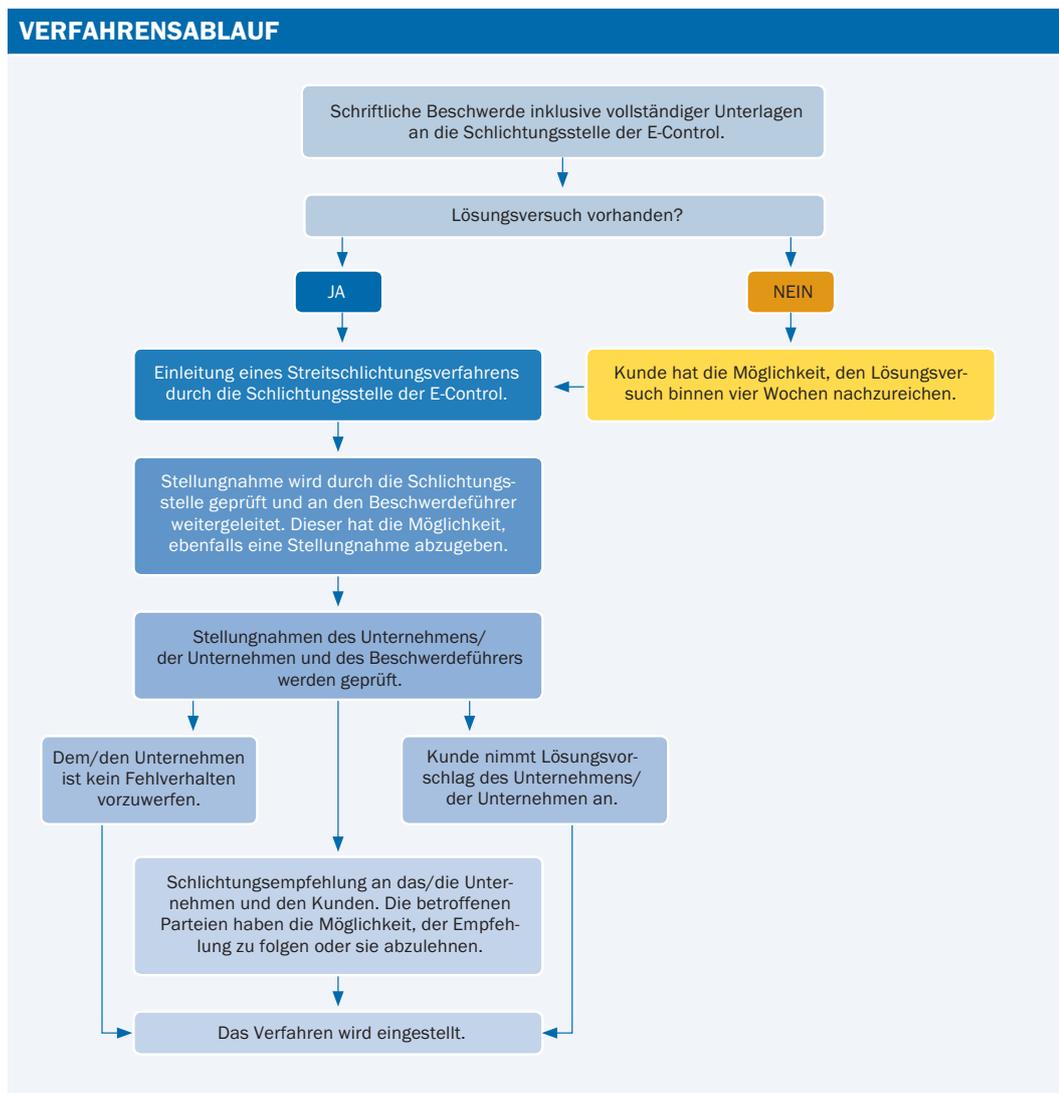


Abbildung 1
Verfahrensablauf

Quelle: E-Control

ÜBERBLICK SCHLICHTUNGSVERFAHREN UND ANFRAGEN 2016

Die Systematik der Aufzeichnungen über die Zahl der Anfragen und Beschwerden wurde aufgrund der Anforderungen an die Berichtslegung durch das neue Alternative-Streitbeilegung-Gesetz geändert. Zum einen muss eine Unterscheidung aller Kundenkontakte in schlichte Informationsanfragen und Schlichtungsverfahren getroffen werden, zum anderen muss bei der Gesamtanzahl der Schlichtungsverfahren in jene nach dem AStG und jene nach dem Energie-Control-Gesetz unterschieden werden.

Von der Gesamtanzahl der Kundenkontakte müssen die telefonisch erledigten Anfragen herausgefiltert werden.

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

ÜBERBLICK SCHLICHTUNGSVERFAHREN UND ANFRAGEN 2016	
	Anzahl
Streitschlichtungsverfahren gesamt	608
davon Schlichtungsverfahren gemäß AStG	556
davon Schlichtungsverfahren gemäß Energie-Control-Gesetz	52
Ablehnungsgründe nach AStG	65
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder AS-Stelle behandelt	12
Streitwert liegt unter 10 EUR	2
Lösungsversuch konnte nicht glaubhaft gemacht werden	11
keine Zuständigkeit (Fernwärme etc.)	40
Dauer eines Streitschlichtungsverfahrens	
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß AStG	14 Tage
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß Energie-Control-Gesetz	25 Tage
Anfragen gesamt	792
Anfragen gemäß AStG	677
Anfragen gemäß Energie-Control-Gesetz	115
Verfahrensabbruch, da fehlende Unterlagen bzw. Sachverhaltsdarstellung nicht nachgereicht wurden	35
davon Verfahren gemäß AStG	31
davon Verfahren gemäß Energie-Control-Gesetz	4

Abbildung 2
Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen 2016

Quelle: E-Control

ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGS- TÄTIGKEIT – AUFKLÄRUNG VON STROM- UND GASKUNDEN

Die klassische Erwartungshaltung an eine Schlichtungsstelle für Verbraucher besteht darin, über den Anspruch auf einen bestimmten Geldbetrag bzw. eine Schadenersatzzahlung eine einvernehmliche Lösung zwischen den Streitparteien herbeizuführen. Dieser Grundsatz gilt zumindest teilweise auch für die Schlichtungsstelle der E-Control. Viel öfter ist das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens bzw. der diesbezügliche Anspruch der Strom- und Gaskunden aber nicht die Gutschrift bzw. der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern schlicht und einfach Aufklärung über Fehler in einem bestimmten Prozessablauf und die Erläuterung, welche Auswirkungen diese für den Endverbraucher haben. Wie in der Einleitung bereits erwähnt, wird die Trennung zwischen Netzbetreiber und Energielieferanten und damit die unterschiedlichen Zuständigkeiten und Aufgaben bei der Belieferung des Kunden mit Strom und Gas von einem Teil der wechselwilligen Strom- und Gaskunden noch nicht in zufriedenstellendem Ausmaß verstanden. Dies zeigt sich bei verschiedenen Prozessen, wie beispielsweise bei der Rechnungslegung, der An- und Abmeldung im Zuge eines Wohnungswechsels oder auch beim Wechsel des Energielieferanten. So wenden sich zum Beispiel Endkunden an die Schlichtungsstelle, weil sie es bei einem Einzug in eine neue Wohnung nicht geschafft haben, ab dem Einzugsdatum von einem alternativen Lieferanten versorgt zu werden, sondern zum Zwecke einer raschen Einschaltung der Anlage schlussendlich doch einen Vertrag mit dem Local Player abgeschlossen haben. Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens kann hier – nach Befragung aller am Prozess beteiligten Unternehmen – die rückwirkende Belieferung ab dem Einzugsdatum durch den (ursprünglich gewünschten) Energielieferanten sein. Beim Wechsel kann

es darum gehen, dass der Kunde nach Durchführung eines Online-Wechsels der Ansicht ist, den Lieferanten gewechselt zu haben, nach Eingang der Jahresabrechnung aber feststellen muss, dass sein Wechsel nicht durchgeführt wurde. Im Bereich Rechnungslegung geht es oftmals um Verständnisprobleme über Unterschiede beim System der getrennten oder der gemeinsamen Rechnung. Endkunden wundern sich, wenn sie nach einem Wechsel zu einem getrennt abrechnenden Lieferanten nun eine gesonderte Rechnung über die Netznutzungskosten erhalten, und glauben, doppelte Kosten zu bezahlen. In Wahrheit wurden sie nur nicht über das System der getrennten Rechnungslegung aufgeklärt. Viel Erläuterungsbedarf besteht insbesondere auch bei der Höhe der Teilbeträge nach dem Wechsel.

In all den genannten Fällen ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens nicht der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern die Einhaltung des gewünschten Wechseltermins oder die Auskunft, warum der Netzbetreiber trotz des Lieferantenwechsels zu einem alternativen Lieferanten noch eine Rechnung schickt. Einige Unternehmen gewähren zwar in Ausnahmefällen einen Anerkennungsbeitrag für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Das Hauptergebnis für den Endkunden ist aber die rückwirkende Belieferung durch den gewünschten Lieferanten, die Aufklärung, von welchem Lieferanten der Kunde tatsächlich beliefert wird, oder die Plausibilisierung bzw. Reduktion des vorgeschriebenen Teilbetrages.

In Summe überwiegt oftmals die Aufklärungs- und Informationsarbeit über die verschiedenen Rechte und Pflichten der Netzbetreiber und Lieferanten bzw. die Erläuterung von Prozessabläufen jene der eigentlichen Schlichtung.

ANTEIL ONLINE-/OFFLINE-EINGABEN BEI BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

PROZENTSATZ DER OFFLINER GLEICHBLEIBEND

Wie die untenstehende Grafik zeigt, bringen immer noch rund 10 % der Strom- und Gaskunden ihre Anfragen und Beschwerden in Form eines Briefes oder einer Faxnachricht ein. Der Prozentsatz bleibt seit Jahren mit in etwa 10 % mehr oder weniger unverändert. Bei den sogenannten Offlinern besteht zu meist großer Beratungsbedarf, weil dieser Kundengruppe nur eine eingeschränkte An-

zahl an Informationsquellen (Radio, Zeitungen, eventuell Vor-Ort-Beratungen), aber kein Internet zur Verfügung steht, um von der Liberalisierung im Allgemeinen oder von einem Anbieterwechsel im Speziellen zu profitieren. Für diese Gruppe wird es im Übrigen zunehmend schwieriger, mit dem Lieferantenwechsel Ersparnisse zu erzielen, weil günstigere Produkte am Markt meistens sogenannte Online-Produkte sind, für deren Bezug jedenfalls ein Internetzugang erforderlich ist.

Offline-Eingaben
(Post, Fax, persönlicher
Besuch)

Online-Eingaben
(E-Mail und Internet)

ANTEIL ONLINE-/OFFLINE-EINGABEN

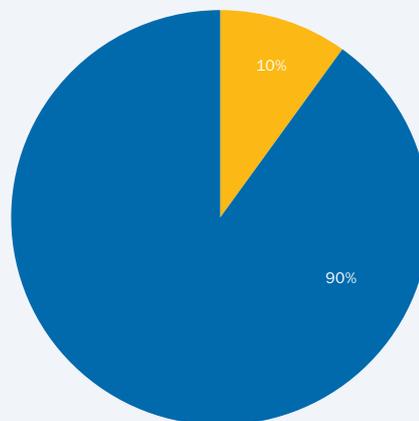


Abbildung 3
Anteil Online-/
Offline-Eingaben

Quelle: E-Control

SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT – ZAHLEN UND THEMEN



Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden

Die Anzahl der jährlich bei der Schlichtungsstelle eingehenden Anfragen und Beschwerden ist im Vergleich zu den bei den Unternehmen tagtäglich problemlos abgewickelten Fällen mit großer Wahrscheinlichkeit nicht sehr groß bzw. wird die Beschwerdeanzahl nie eine statistische Signifikanz erreichen. Dies liegt unter anderem daran, dass sich österreichweit nicht alle Kunden, die ein Problem mit ihrem Netzbetreiber oder Energielieferanten haben, an die Schlichtungsstelle wenden. Trotzdem gibt es Beschwerdegründe, die sich im Laufe der Berichtsjahre sehr hartnäckig gehalten haben, sodass daraus der Schluss zulässig erscheint, dass diesen Beschwerden

möglicherweise ein systemimmanentes Problem zugrunde liegt.

Zu diesen Themen zählen:

- > die schwere Lesbarkeit von Strom- und Gasrechnungen,
- > fehlendes Verständnis bei Strom- und Gaskunden für die unterschiedliche Aufgabenverteilung zwischen Netzbetreiber und Lieferant und die sich daraus ergebenden Verständnisprobleme bei An- und Abmeldung, Wechsel und Rechnungslegung sowie
- > die rechnerische Ermittlung von Verbrauchswerten (bei Wechsel und Rechnungslegung).

Verfahren und Anfragen gesamt nach Themen

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 608 Schlichtungsverfahren geführt und 792 schriftliche Anfragen beantwortet.

AB 2016 AUCH REINE E-MAIL-VERFAHREN

Mit dem Inkrafttreten der neuen Verfahrensrichtlinien aufgrund des AStG am 9. Jänner 2016 werden Schlichtungsverfahren in der Schlichtungsstelle der E-Control auch als reine E-Mail-Verfahren geführt, wobei hier für alle Verfahrensbeteiligten die gleichen Rechte und Pflichten wie in einem mittels Brief abgewickelten Verfahren bestehen. Ob sich die Schlichtungsstelle für ein Brief- oder E-Mail-Verfahren entscheidet, hängt zum einen von der langjährigen Erfahrung mit der Qualität der Stellungnahme der Unternehmen ab. Bei manchen Unternehmen ist es leider immer noch so, dass per Brief eingeleiteten Verfah-

ren mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird und damit aussagekräftigere Stellungnahmen übermittelt werden als bei Verfahren, die lediglich per E-Mail geführt werden, obwohl sie inhaltsgleich sind. Zum anderen hängt die Wahl für Brief- oder E-Mail-Verfahren auch von der Komplexität des Themas ab.

THEMENVERGLEICH 2015/2016

2015 wurden noch keine getrennten Auswertungen nach Anfragen und Schlichtungsverfahren gemacht. Aus diesem Grund kann ein Häufigkeitsvergleich der Beschwerdegründe 2015 mit den Beschwerdegründen im Berichtsjahr 2016 nur für Schlichtungsverfahren und Anfragen gemeinsam gemacht werden.

Die untenstehende Grafik zeigt den prozentuellen Vergleich der Aufteilung der Be-

schwerdegründe auf die Gesamtanzahl der Beschwerden in den Jahren 2015/2016. Wie ersichtlich ist, gab es keine großen Verschiebungen bei den Themen. Teilbetragsberechnung und Verbrauch, An- und Abmeldung, Wechsel und Zahlungsschwierigkeiten (inklusive Prepayment und Grundversorgung) zählten auch 2016 zu den häufigsten Themen.

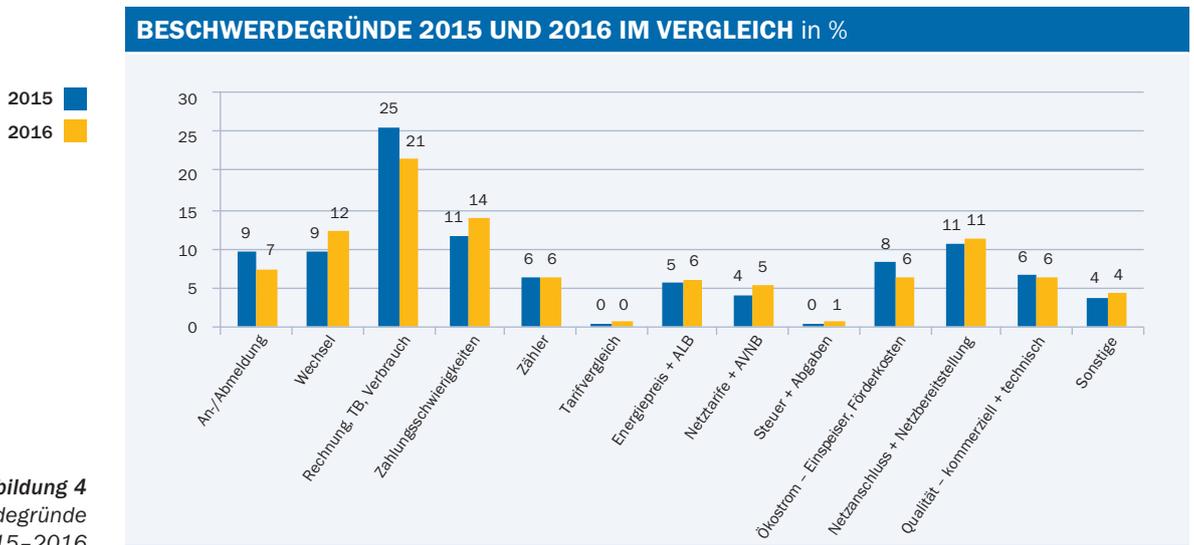


Abbildung 4
Beschwerdegründe
2015-2016

Quelle: E-Control

Interpretation Anfragen und Beschwerden nach Unternehmen

Wie schon in den Vorjahren ist bei der Interpretation der Summe der Anfragen und Beschwerden nach Unternehmen (Grafiken siehe im Anhang) die Anzahl der Kunden der jeweiligen Unternehmen sowie der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle der E-Control zu berücksichtigen. Bei den Endkunden ist die Schlichtungsstelle der E-Control in Ostösterreich nach wie vor häufiger bekannt als in Westösterreich. Wenn also beispielsweise Wiener Netze GmbH oder Netz Niederösterreich GmbH die größte Anzahl an Anfragen und Beschwerden aufweisen, so ist daraus noch kein Schluss auf die

Qualität des Kundenservice bzw. die Zufriedenheit der Endkunden mit den Leistungen dieser Unternehmen zulässig. Gleiches gilt natürlich auch für Strom- und Gaslieferanten.

Anzumerken ist auch, dass die Anzahl der gesamten Anfragen und Verfahren niedriger ist als jene nach Themen, weil bei einer Anfrage oder bei einem Verfahren in vielen Fällen mehrere Themen zutreffend sind. Die Grafiken zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden zu den einzelnen Netzbetreibern und Lieferanten finden Sie im Anhang.

AUSGEWÄHLTE THEMEN AUS DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Grundsätzliches

Wie bereits erwähnt, ist der Kenntnisstand vieler Strom- und Gaskunden über die Trennung der ehemals integrierten Unternehmen in einen Netzbetreiber und einen Lieferanten und die daraus folgende neue Aufgabenverteilung noch nicht gut genug, um die geänderten Prozesse bei der An- und Abmeldung, der Rechnungslegung und dem Lieferantenwechsel problemlos zu verstehen. Dies erfordert viel Information vor und ebenso viel Aufklärungsarbeit nach dem Wechsel. So er-

weisen sich beispielsweise von Anfang an als Beschwerden gekennzeichnete Kundeneingaben nicht selten als ein Mangel an Information, und umgekehrt ist es bei schlichten Informationsanfragen manchmal geboten, das Verhalten von Netzbetreibern oder Lieferanten im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens zu hinterfragen bzw. zu überprüfen. Demzufolge ist die Schlichtungstätigkeit nicht immer von der Beratungstätigkeit zu unterscheiden.

Teilbetragsberechnung nach dem Lieferantenwechsel

Während der Lieferantenwechselprozess an sich in der Zwischenzeit ziemlich problemlos funktioniert, bleiben die Beschwerden über die Höhe der Teilbetragsvorschreibungen nach dem Wechsel nach wie vor ein Dauerthema.

Beim Lieferantenwechsel wird eine unterjährige Abrechnung sowohl der Netznutzungstarife als auch der Energieentgelte durchgeführt. Die Einschätzung der bis zur nächsten Jahresabrechnung nach dem Wechsel zu verbrauchenden Menge bereitet beim neuen Lieferanten nach wie vor Schwierigkeiten, zumal die Vorschreibung der Teilbeträge bei integrierter Rechnungslegung bei Versorgung durch einen alternativen Lieferanten durch diesen erfolgt, die Verbrauchshistorie des Kunden aber nur beim Netzbetreiber vorliegt.

Teilweise liegen jedoch auch Beschwerden über die Teilbetragshöhe für die reine Netznutzung nach einem Wechsel zu einem alter-

nativen Lieferanten, der keine Gesamtrechnung legt, vor.

Die Netzbetreiber sind zwar verpflichtet, im Zuge des Lieferantenwechsels den Jahresverbrauchswert unter Angabe des letzten Abrechnungszeitraumes zu übermitteln, allerdings gibt es hier über die Validität bzw. Interpretation dieser Zahlen immer wieder Beschwerden von alternativen Lieferanten bzw. ist es unklar, welcher der übermittelten Werte für die Teilbetragsberechnung verwendet werden soll.

Die Wechselverordnung 2014 sieht (für den Strombereich) vor, dass bei Endverbrauchern mit Standardlastprofil der „Jahresverbrauchswert unter Angabe des letzten Abrechnungszeitraumes“, der Monat der Ablesung und der „prognostizierte Jahresverbrauchswert“ zu übermitteln sind. Die verpflichtende Übermittlung eines „Jahresverbrauchswertes“ sowie eines „prognostizierten Jahresverbrauchs-

wertes“, deren Höhen unter Umständen erheblich voneinander abweichen, führen zu Unsicherheiten, welcher der Beträge für die Berechnung der Teilbeträge heranzuziehen ist.

Für den Gasbereich ist laut Wechselverordnung 2014 bei Endverbrauchern mit Standardlastprofil der „Jahresverbrauchswert der letzten Abrechnungsperiode gemäß § 70 Abs. 1 GWG 2011 unter Angabe des Abrechnungszeitraumes“ zu übermitteln, wobei § 70 Abs. 1 GWG nur die Verordnungsermächtigung der Regulierungsbehörde für die Systemnutzungsentgelte im Verteilernetz, aber keine Definition des Jahresverbrauchswertes enthält. Darüber hinaus ist noch ein „prognostizierter Jahresverbrauchswert in kWh gemäß Netzzugangsvertrag“ zu übermitteln. Wie im Strombereich fehlt auch hier zum einen eine Definition des Jahresverbrauchswertes, zum anderen liegen mit dem „Jahresverbrauchswert“ unter Verweis auf die GSNE-VO und dem prognostizierten Jahresverbrauchswert in kWh gemäß Netzzugangsvertrag unterschiedliche Werte vor, und es ist unklar, welcher für den Zweck der Berechnung der Teilbetragsvorschriften der sinnvollere ist.

Verschärft wird die Teilbetragsproblematik noch in jenen Fällen, wo der Zählerstand zum Lieferantenwechsel nur geschätzt wurde, weil

keine abgelesenen Zählerstände vorlagen. Hier beruht die rechnerische Ermittlung der Teilbeträge auf einer Grundlage, die ihrerseits wiederum rechnerisch ermittelt wurde und deshalb noch ungenauere Ergebnisse liefert.

Positiv anzumerken ist, dass sowohl Netzbetreiber als auch Lieferant auf Kundenwunsch prinzipiell bereit sind, die Teilbeträge anzupassen. Trotzdem bleibt bei den betroffenen Kunden vorerst der Eindruck bestehen, für den Wechsel mit höheren Teilbeträgen bestraft worden zu sein.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei Beschwerden zur Teilbetragshöhe: Plausibilisierung der Teilbeträge meist unter Einholung der Berechnungsgrundlagen bei Netzbetreiber und/oder Lieferant; Erläuterung der Methode der Teilbetragsberechnung.

ANREGUNG ZUM THEMA TEILBETRAGSBERECHNUNG NACH DEM LIEFERANTENWECHSEL

Es wird angeregt, das Thema zwischen Netzbetreibern, Lieferanten (vor allem alternativen Lieferanten) und der Regulierungsbehörde zu erörtern. Dabei sollten die im Zuge des Wechsels zu übermittelnden Verbrauchsdaten diskutiert und ein gemeinsames Verständnis darüber gefunden werden.

An- und Abmeldungen

ALLGEMEINES

Bei An- und Abmeldungen von Strom- und/oder Gasbezug ist eine Vielzahl von Akteuren beteiligt. Bei der Abmeldung sind es Netzbetreiber, alter Lieferant und der abzumeldende Endkunde; bei der Anmeldung wiederum Netzbetreiber, neuer Lieferant und neuer Endkunde. Bei Mehrfamilienhäusern werden An- und Abmeldung teilweise auch von Hausverwaltungen durchgeführt, womit noch ein weiterer Beteiligter hinzukommt. Zusätzlich liegt rechtlich (zumindest theoretisch) jeder Abmeldung eine Kündigung des Netznutzungs- und des Energieliefervertrages und jeder Anmeldung der Abschluss eines neuen Netznutzungs- und Energieliefervertrages zugrunde. Den zivilrechtlichen Verhältnissen entsprechend müssen dann noch die Prozesse laut Wechselverordnung über den Energy Link abgewickelt werden.

In der Praxis kommt es beim Zusammenwirken der genannten Akteure einerseits und der Abbildung der zivilrechtlichen Verhältnisse über die Wechselplattform andererseits manchmal zu (ungewollten) Abschaltungen von Strom- und/oder Gasbezugsanlagen.

Nach Wahrnehmung der Schlichtungsstelle treten Abschaltungen bei An- und Abmeldung vermehrt erst auf, seitdem Netzbetreiber Anlagen bei einer Abmeldung bzw. beim Auszug eines Mieters (zu Recht) auch zeitnah abschalten. In früheren Jahren wurden Anlagen teilweise über einen sehr langen Zeitraum nach einer Vertragsbeendigung nicht vom Netz ge-

nommen, sodass ein neuer Mieter mehr Zeit hatte, sich um die An- bzw. Ummeldung des Strom- und/oder Gasbezuges in seiner neuen Wohnung zu kümmern, ohne dabei Gefahr zu laufen, dass die Anlage abgeschaltet wurde. Allerdings war hier oft nicht klar, wer für den Energieverbrauch im Zeitraum der Leerstehung zu zahlen hat bzw. ob nicht schlussendlich das Endverbraucherkollektiv für die Übernahme dieser Kosten herangezogen wird.

ZEITLICHE ABSTIMMUNG ZWISCHEN AB- UND ANMELDUNG FEHLT

Zu einer Abschaltung im Zuge der Ab- und Anmeldung kann es immer dann kommen, wenn sich der neue Mieter/Vertragspartner nicht rechtzeitig um die Anmeldung bei einem Lieferanten seiner Wahl bzw. bei seinem Netzbetreiber kümmert:

Der alte Mieter/Vertragspartner meldet sich bei Netzbetreiber und Lieferant ab und übergibt die Wohnung an den neuen Mieter, wobei die Anlage noch nicht abgeschaltet ist. Der neue Mieter/Vertragspartner wird erst durch die Abschaltung (aufgrund des Abschaltungsprozesses nach der Abmeldung des ehemaligen Mieters/Vertragspartners) daran erinnert, dass er noch keinen Energieliefer- und Netznutzungsvertrag abgeschlossen hat. Trifft der Netzbetreiber beim Versuch der Abschaltung den neuen Mieter/Bewohner an, dann kann die Abschaltung durch die Nennung eines neuen Lieferanten seiner Wahl und die Übermittlung eines Belieferungswunsches durch den Netzbetreiber an diesen

Lieferanten noch verhindert werden. Ist dieser bei der Abschaltung aber nicht zu Hause, wird die Anlage vorerst einmal vom Netz genommen und er muss sich um die Wiedereinschaltung kümmern.

BEI ANMELDUNG DURCH DEN ALTERNATIVEN LIEFERANTEN FUNKTIONIERT DIE DATENABSTIMMUNG MIT DEM NETZBETREIBER NICHT

In diesen Fällen will ein neuer Mieter beispielsweise bereits mit dem Datum des Einzuges von einem alternativen Lieferanten versorgt werden und schließt zu diesem Zweck einen Liefervertrag mit einem Lieferanten seiner Wahl ab. Dieser Lieferant meldet die Anlage im Rahmen des Anmeldeprozesses über die Wechselplattform an, wobei es hier zu Datenabstimmungsproblemen kom-

men kann. Weichen die Daten beim Netzbetreiber von jenen des Lieferanten derart ab, dass eine eindeutige Identifizierung der Anlage nicht möglich ist, so wird die Anmeldung durch den Netzbetreiber abgelehnt. Der Abschaltprozess aufgrund der Abmeldung des ehemaligen Vertragspartners geht aber weiter und endet zeitlich möglicherweise noch vor der Korrektur der Anmeldung durch den Lieferanten, weswegen es zur Abschaltung kommt.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei An- und Anmeldung: Durch rasche Befragung von Netzbetreiber und Lieferant (per E-Mail) wird aufgeklärt, wo der Fehler liegt; Wiederherstellung der Kommunikation zwischen Lieferant und Netzbetreiber zur raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

Rechnungen

Die auf Strom- und Gasrechnungen aufgedruckten Informationen sind mittlerweile sehr umfangreich. Eine (für Netznutzung und Energielieferung gemeinsame) Rechnung kann je nach Darstellungsgeschick der einzelnen Unternehmen bis zu fünf Seiten umfassen. Grund dafür ist eine Vielzahl an gesetzlichen Bestimmungen, welche – nach der Intention des Gesetzgebers – eine möglichst lückenlose Information des Endkunden über seine Rechte im liberalisierten Energiemarkt sicherstellen sollen.

Beispielsweise wurde die Rechnung durch die Einführung der Ökostromförderbeiträge, welche

in Form von Zuschlägen auf die einzelnen Positionen der Netznutzungsentgelte verrechnet werden, um mindestens vier Positionen erweitert. Ein Informationsmehrwert für die Endkunden ist durch diese Aufgliederung der Ökostromförderbeiträge nicht entstanden. Die Rechnung wurde dadurch nur noch umfangreicher.

Das ursprüngliche Bestreben des Gesetzgebers war es, den Endkunden mit möglichst umfassenden Informationen auf der Rechnung zur Teilnahme am liberalisierten Energiemarkt zu bewegen. Mittlerweile ist zu befürchten, dass die Vielzahl an Angaben auf

den Rechnungen beim Endkunden geradezu den gegenteiligen Effekt erzeugt. Die große Zahl, die (teilweise) unübersichtliche Darstellung und die Komplexität der Informationen erschwert es dem Kunden zusehends, die für ihn wesentlichen Angaben aus der Rechnung herauszufiltern.

Neben dem Umfang der Strom- und Gasrechnungen macht dem Endkunden die getrennte und gemeinsame Rechnungslegung Schwierigkeiten. Dabei geht es gar nicht so sehr darum, welche Methode von beiden die bessere ist; die Tatsache allein, dass beide Methoden nebeneinander bestehen, verursacht Verständnisprobleme. Wenn ein Endkunde zum Beispiel von einem integriert abrechnenden Lieferanten zu einem Lieferanten, der eine getrennte Rechnung legt, wechselt, versteht er ohne Erläuterung nicht, warum er plötzlich

von seinem Netzbetreiber nach wie vor Teilbetragsvorschreibungen und letzten Endes eine Rechnung erhält. Zunächst ist er also der Ansicht, dass er doppelt bezahlen muss.

ANREGUNG ZUM THEMA STROM- UND GASRECHNUNGEN

Es gibt immer wieder Überlegungen, die (umfangreichen) Vorschriften zur Rechnungslegung im Strom- und Gasbereich zu novellieren. Dies soll dazu beitragen, die Rechnung wieder als eine für den Endkunden verständliche Informationsquelle über seinen Verbrauch und seine Rechte und Pflichten im liberalisierten Markt zu etablieren. Die Schlichtungsstelle kann diese Überlegungen nur voll und ganz unterstützen. Es wird daher angeregt, bei einer Gesetzesnovelle die gesetzlichen Bestimmungen zur Rechnungslegung zu „entstauben“ und zu vereinfachen.

Fragen zur Grundversorgung

Die gesetzlichen Bestimmungen zur Grundversorgung in § 77 EIWOG 2010 und § 123 GWG 2011 sowie den entsprechenden Landesausführungsgesetzen sollen gewährleisten, dass Anschlüsse von Strom- und Gaskunden, die von einer Abschaltung bedroht sind bzw. bereits abgeschaltet sind, bei Berufung auf die Grundversorgung beim jeweiligen Vertragspartner und gegen Bezahlung des Teilbetrages für einen Monat nicht abgeschaltet werden bzw. rasch wieder ans Netz genommen werden können.

Normalerweise wenden sich Endkunden nach Erhalt der per Einschreiben versandten Abschaltandrohung an die Schlichtungsstelle. Manche dieser Endkunden haben bereits von der Grundversorgung gehört, wissen aber nicht genau, an wen sie sich bei Berufung auf die Grundversorgung wenden müssen. Andere hingegen haben von dieser Möglichkeit noch keine Kenntnis erlangt. Jedenfalls ist zu beobachten, dass die Zahl jener Endkunden, die über die Grundversorgung zumindest teilweise Bescheid weiß, langsam im Steigen ist.

Auf Unternehmensseite zeigt sich, dass betroffene Kunden bei Berufung auf die Grundversorgung – zumindest wenn sie schon gut über die Rechte und Pflichten aus der Grundversorgung Bescheid wissen – nicht mehr abgewimmelt werden bzw. die Grundversorgung überhaupt abgelehnt wird. Allerdings berichten Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, die im Rahmen der Erarbeitung von Lösungskonzepten in ständigem Kontakt mit Netzbetreibern und Lieferanten sind, immer noch, dass sie bzw. Endkunden von den Unternehmen noch nie auf die Möglichkeit der Grundversorgung hingewiesen wurden. Die E-Control hat bereits vor einigen Jahren eine Informationsbroschüre über die Grundversorgung erstellt. Diese liegt zumindest bei einigen Sozialstellen auf und veranlasst Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen immer wieder, sich zur ausführlicheren Aufklärung zum Instrument der Grundversorgung an die Schlichtungsstelle zu wenden.

Abgesehen vom Informationsstand über die Möglichkeit der Grundversorgung an sich, zeigen die vorliegenden Kundenbeschwerden und (teilweise) auch die Stellungnahmen der Unternehmen, dass sowohl auf Kunden- als auch auf Unternehmensseite Unsicherheiten bestehen, wie die konkrete Berufung vertraglich bzw. prozessmäßig abzuwickeln ist. Regelungen zur Grundversorgung finden sich in § 77 EIWOG 2010 und § 124 GWG 2011 sowie den Landesausführungsgesetzen, wobei Letztere keine Regelungen über die konkrete Abwicklung enthalten. Punkt 3.2.2 des Anhangs zur Wechselverordnung sieht vor, dass bei Berufung auf die Grund-

versorgung eine Anmeldung über die Wechselplattform zu erfolgen hat und diese als solche zu kennzeichnen ist. Darüber hinausgehende Regelungen zur konkreten Abwicklung gibt es derzeit nicht.

Aus Endkundensicht ist offen, in welcher Form (mündlich, schriftlich, per E-Mail) die Berufung auf die Grundversorgung zu erfolgen hat bzw. welche Form vom Lieferanten zu akzeptieren ist. Aus praktischer Sicht zeigt sich, dass diese in jenen Fällen, wo sich der Kunde gegenüber dem Local Player auf die Grundversorgung beruft (und dieser zur Grundversorgung bereit ist), in relativ kurzer Zeit abgewickelt werden kann. Wählt der Kunde aber einen alternativen Lieferanten als Grundversorger, so ist dieser Prozess mangels vorgeschriebener Kommunikationskanäle in angemessener Zeit für den Kunden nur schwer zu einem positiven Ende zu bringen.

Dem Zeitfaktor, sprich einer sehr raschen Abwicklung (angesichts einer bereits durchgeführten bzw. drohenden Abschaltung), kommt bei der Berufung auf die Grundversorgung allergrößte Bedeutung zu. Aus diesem Grund wiegt die Unsicherheit, wer was zu tun hat, besonders schwer. Der Endkunde, der von der Abschaltung bedroht ist, möchte eben nicht abgeschaltet werden bzw. wenn er bereits vom Netz getrennt ist, eine rasche Wiedereinschaltung der Anlage erreichen. Wenn sich aber Netzbetreiber und Lieferant, teilweise zu Lasten des Kunden, gegenseitig blockieren, ist dies mit dem Grundgedanken der Grundversorgung nicht vereinbar.

ANREGUNG ZUM THEMA GRUNDVERSORGUNG

Es wird angeregt, für die Abwicklung des Prozesses der Berufung auf die Grundversorgung in gemeinsame Gesprächen mit Netzbetreibern und Lieferanten unter Moderation der Regulierungsbehörde einzutreten. Insbesondere sollte man sich verständigen, in welcher Form (schriftlich, E-Mail, persönliche Vorsprache) sich die betroffenen Kunden auf die Grundversorgung zu berufen haben.

Um den Wissensstand zur Grundversorgung aller Sozialhilfestellen österreichweit zu er-

höhen, wäre eventuell eine flächendeckende Schulungs- bzw. Informationskampagne sinnvoll.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei Berufung auf die Grundversorgung: Aufklärung von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten über die Voraussetzungen zur Grundversorgung; Befragung von Netzbetreiber und Lieferant, warum Grundversorgung verweigert wird; in Einzelfällen Aufklärung von Netzbetreiber und Lieferant über die Regelungen zur Grundversorgung.

Rabatt und Neukundenbonus

EINMALRABATTE VERÄNDERN SICH

Der Großteil der Lieferanten versucht, Neukunden mit sogenannten Einmalrabatten zu gewinnen. Dabei wird im ersten Jahr der Belieferung ein bestimmter prozentueller Rabatt (bis zu 80%) auf den reinen Energiepreis oder den Energiepreis plus Grundpreis gewährt. Was auf den ersten Blick für den Endkunden recht einfach klingt, erweist sich aber in der Praxis spätestens bei der Rechnungslegung bzw. der Überprüfung der Rabattberechnung durch den Endkunden als ziemlich kompliziert.

Frage 1 – Welche Verbrauchsbasis wird für die Berechnung herangezogen? – Die Angaben auf den Preisblättern

Als Mengenbasis für die Berechnung des Einmalrabattes im ersten Jahr werden von den

Unternehmen prinzipiell drei unterschiedliche Möglichkeiten genannt:

1. der vom Kunden auf dem Lieferantrag angegebene Jahresverbrauchswert
2. der vom Netzbetreiber beim Lieferantenwechsel angegebene Jahresverbrauchswert
3. der tatsächliche Verbrauchswert nach einem Jahr Belieferung

Die Praxis zeigt, dass diese drei Werte erheblich voneinander abweichen können und die Rabattberechnung daher unterschiedliche Ergebnisse liefert. Dazu kommt, dass sich die prozentuelle Höhe der Rabatte nach der Höhe der Mengenbasis verändert. Beispielsweise wird bei einem Verbrauch bis 2.000 kWh ein Rabatt von 40% gewährt, von 2.001 bis 3.000 kWh 50% etc.

Frage 2 – Wie wird die Mengengrundlage nach einem Jahr Belieferung durch den Lieferanten tatsächlich berechnet? – Die konkrete Rabattberechnung

Im Normalfall wechselt der Kunde seinen Lieferanten nicht genau zu jenem Zeitpunkt, zu dem der Netzbetreiber den Zählerstand für die Jahresabrechnung ermittelt, sondern irgendwann nach oder vor diesem Zeitpunkt. Die Einmalrabatte werden aber in den meisten Fällen für das erste Vertragsjahr gewährt. Das bedeutet, dass der Lieferant die Mengengrundlage für die Berechnung des Einmalrabattes aus den Werten der Netzrechnung heraus hochrechnen muss. Bei der Hochrechnung gibt es die Möglichkeit der tageweisen Aliquotierung oder der Berechnung nach den Standardlastprofilen. Erstere ergibt bei Strom nachvollziehbare Ergebnisse, weil sich der Stromverbrauch im Laufe des Jahres nicht stark verändert. Im Gasbereich hingegen führt die tageweise Aliquotierung meistens zu erheblichen Abweichungen vom tatsächlichen Verbrauch, weil es hier darauf ankommt, wann (Frühjahr/Herbst) der Lieferant gewechselt wird. Die Berechnung auf Basis der temperaturgewichteten Standardlastprofile im Gasbereich liefert passendere Ergebnisse, ist allerdings für den Gaskunden in keiner Weise nachvollziehbar.

Frage 3 – Wann profitiere ich erstmals vom Lieferantenwechsel?

Die Teilbeträge nach dem Lieferantenwechsel werden bis auf wenige Ausnahmen auf Basis der Energiepreise ohne Berücksichtigung der Einmalrabatte berechnet. Da der Energiepreis des neuen Lieferanten unter

Umständen höher ist als jener des alten Anbieters, ergibt diese Preisgestaltung vorerst einmal höhere Teilbeträge als vor dem Lieferantenwechsel. Der Einmalrabatt wird häufig erst bei der dem Lieferantenwechsel folgenden zweiten Jahresabrechnung als eine Summe in Abzug gebracht. Hat ein Kunde seine Jahresabrechnung beispielsweise im Dezember 2015 erhalten und seinen Lieferanten im Februar 2016 gewechselt, dann findet er den Einmalrabatt erst auf seiner Jahresabrechnung im Dezember 2017. (Außer er wechselt genau nach einem Jahr Belieferung durch den neuen Lieferanten wieder seinen Lieferanten, dann erhält er den Einmalrabatt mit der Endabrechnung circa im März 2017).

E-Control hat obige (Endkunden-)Fragen und nicht präzise Angaben auf den Preisblättern im letzten Jahr zum Anlass genommen, einige Unternehmen zu kontaktieren, um mit diesen gemeinsam die Verständlichkeit der Preisblätter zu verbessern. Die Behörde ist dabei bei ihrer Forderung nach klarer und transparenter Darlegung der Berechnungsmodalitäten – insbesondere bei den neuen Lieferanten am Markt – durchaus auf Verständnis gestoßen.

Die Schlichtungsstelle leistet ihren Beitrag zur Behebung bzw. zumindest Minderung des Problems in zweierlei Hinsicht. Einerseits macht sie E-Control-intern aufgrund von Kundenanfragen und Beschwerden auf das Problem aufmerksam und kann so Lösungen in Form von Gesprächen und Kontaktaufnahmen mit den Unternehmen auf informellem Wege ermöglichen bzw. beschleunigen; andererseits werden zu diesem Thema klassische

Schlichtungsverfahren zwischen betroffenen Endkunden und Unternehmen geführt. Das Ergebnis dieser Verfahren ist eine Neuberechnung der Rabatte oder zumindest eine für den Endkunden transparente und nachvollziehbare Berechnung.

Sollten sich Unternehmen weigern, im Hinblick auf die Rabattberechnung intransparente Preisblätter zu ändern oder anzupassen, können im Rahmen der Missbrauchsaufsicht der E-Control auch entsprechende Verfahren geführt werden.

Das Thema Wettbewerb über Einmalrabatte und die entsprechende Aufklärung der Endkunden wird in der Schlichtungsstelle aber mit Sicherheit auch in den nächsten Jahren äußerst präsent bleiben.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei diesem Thema: Rechnungskontrolle im Hinblick auf die Rabattberechnung und gegebenenfalls Einforderung einer Rechnungskorrektur bei den Unternehmen; Kundenaufklärung über Berechnungsbasis.

Positive Lösung der Nachverrechnungen beim Netzbereitstellungsentgelt Wiener Netze GmbH

Ein Dauer(beschwerde)thema seit vielen Jahren betrifft die **Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt für Haushaltskunden im Netzbereich Wien**.

Um es vorwegzunehmen – die Nachverrechnung durch Wiener Netze GmbH ist in den allermeisten Fällen durch die rechtlichen Bestimmungen gedeckt. Allerdings trifft die Rechnung über rund € 850 viele Stromkunden völlig unvorbereitet, weil sie glauben, mit der jährlichen Stromrechnung alle Kosten im Zusammenhang mit der Stromlieferung abgedeckt zu haben.

Beim Netzbereitstellungsentgelt handelt es sich um ein Pauschalentgelt für den bereits durch den Netzbetreiber durchgeführten und vorfinanzierten Ausbau der dem Netzan-

schluss vorgelagerten Netzebenen. Das Netzbereitstellungsentgelt ist dem Grunde nach in § 55 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) und der Höhe nach in § 7 der Systemnutzungsentgelte-Verordnung Strom geregelt.

Haushaltskunden haben üblicherweise einen Netzebene-7-Anschluss (Niederspannungsebene). Damit man als Haushaltskunde auf Netzebene 7 Strom beziehen kann, ist aber die Mitbenutzung der vorgelagerten Netzebenen 1–6 erforderlich, wofür das Netzbereitstellungsentgelt zur Verrechnung kommt. Die Verrechnung erfolgt bei der erstmaligen Herstellung eines Netzanschlusses in Form einer pauschalierten Anschlussleistung (von meistens 4 kW), wobei diese Pauschale die Leistungskomponente bis zu einer bestimmten

Verbrauchsgrenze abdeckt. Bei Überschreitung dieser (Arbeits-)Verbrauchsgrenze muss dann auch pauschalierte Leistung nachgekauft werden.

Die Höhe der pauschalierten Leistung (kW) und die dafür zur Verfügung stehende Arbeitsmenge (kWh) ergeben sich aus den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen des Netzbetreibers, welche einen integrierenden Bestandteil des Netznutzungsvertrages darstellen.

Die Verteilernetzbedingungen der Wiener Netze GmbH sehen beispielsweise eine verbrauchsgestaffelte Regelung vor:

- > 4 kW bis 9.000 kWh Jahresverbrauch
- > 7 kW bis 15.000 kWh Jahresverbrauch
- > 10 kW bis 25.000 kWh Jahresverbrauch

Werden also in einem Abrechnungsjahr in 365 Tagen mehr als 9.000 kWh Strom verbraucht und liegt diese Überschreitung nicht länger als drei Jahre zurück (allgemeine Verjährungsfrist), müssen vom Netzkunden 3 kW Leistung von 4 kW auf 7 kW nachgekauft werden. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um eine einmalige Verbrauchsüberschreitung z.B. aufgrund von Trockenlegungsarbeiten oder um eine dauerhafte Erhöhung des Stromverbrauches über die 9.000-kWh-Grenze handelt.

Im Hinblick auf das Kundenverständnis kommt bei Wiener Netze GmbH erschwerend hinzu, dass die Rechnung über das zusätzlich

erforderliche Netzbereitstellungsentgelt nicht zeitgleich mit jener Jahresrechnung, in welcher die Verbrauchsgrenze von 9.000 kWh in 365 Tagen überschritten wird, sondern im Normalfall mit einer Verspätung von bis zu zwei Jahren gelegt wird.

In einigen wenigen Fällen, wo die Rechnung erst nach Ablauf der Verjährungsfrist für Forderungen aus Energielieferungen von drei Jahren gelegt wurde, konnte für den Stromkunden im Schlichtungsverfahren ein Verzicht auf die Forderung aus der Nachverrechnung erreicht werden. Bei den meisten Fällen besteht das Ergebnis der Schlichtungstätigkeit – wie bei vielen anderen Themen – wiederum in der Erläuterung der rechtlichen Bestimmungen, auf deren Basis die Rechnung gelegt wurde.

Die Beschwerden im Hinblick auf das Netzbereitstellungsentgelt zählen seit vielen Jahren zu den Standardgründen für die Einbringung eines Schlichtungsantrages bei der Schlichtungsstelle. Dabei wurden diesbezügliche Beschwerden namens betroffener Kunden auch immer wieder von der Arbeiterkammer Wien und der Arbeiterkammer Niederösterreich eingebracht.

POSITIVE LÖSUNG MIT WIENER NETZE GMBH

Die Schlichtungsstelle hat immer wieder (unter anderem auch in den Schlichtungsberichten) auf die Beschwerden zum Netzbereitstellungsentgelt hingewiesen und eine verständlichere bzw. besser kommunizierte

Regelung eingefordert. Umso erfreulicher ist es, dass es in dieser Sache zum Jahresende 2016 bzw. Jahresanfang 2017 äußerst Positives zu berichten gibt.

Wiener Netze GmbH hat eine Änderung zu den Bestimmungen für das Netzbereitstellungsentsgelt in den Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz zur Genehmigung durch die Regulierungskommission eingereicht. Demnach soll für eine pauschalierte Leistung von 4 kW eine Arbeitsmenge von bis zu 15.000 kWh zur Verfügung stehen. Mit dieser Erhöhung der Verbrauchsgrenze von 9.000 auf 15.000 kWh ist zu erwarten, dass es nur mehr sehr wenige Nachverrechnungen und damit auch dementsprechend weniger Beschwerden zu diesem Thema geben wird.

In einigen anderen Netzbereichen bestehen in Bezug auf das Netzbereitstellungsentsgelt

in den Allgemeinen Bedingungen für den Anschluss an das Verteilernetz ähnliche Regelungen wie bis vor Einreichung der Änderungen bei Wiener Netze GmbH. Beschwerden dazu gibt es allerdings nur sehr vereinzelt. Ein möglicher Grund dafür könnte sein, dass in anderen Netzbereichen (zumindest teilweise) bei Überschreitung der Verbrauchsgrenzen auf die Verrechnung verzichtet wird, was allerdings nicht rechtskonform ist, da es sich bei den Netzentgelten um Fixpreise handelt, die vom Netzbetreiber bei der Verrechnung weder unter- noch überschritten werden dürfen.

Wie hilft die Schlichtungsstelle beim Thema Netzbereitstellungsentsgelt: Kundenaufklärung über rechtliche Grundlagen zum Netzbereitstellungsentsgelt; Prüfung, ob Forderung eventuell bereits verjährt ist.

Neue alternative Anbieter und deren Akquisitionsmethoden

Beschwerden gab es im Berichtsjahr über zwei am Markt relativ neue Lieferanten in Bezug auf deren Akquisitionsmethoden über Verkaufsstände bei Einkaufszentren bzw. bei Haustürgeschäften.

Auf diesem Wege geworbene Kunden teilten in der Beschwerde mit, nach dem Gespräch mit der Person am Verkaufstand der Meinung gewesen zu sein, bei einem Gewinnspiel mitgemacht zu haben. Unterlagen seien

anlässlich der „Gewinnspielunterfertigung“ keine ausgehändigt worden. Schlussendlich sei man aber per Post schriftlich über einen (angeblichen) Abschluss eines Energieliefervertrages informiert worden bzw. habe der Netzbetreiber über die Einleitung des Wechsels informiert.

Andere Beschwerdeführer gaben an, nach dem Gespräch am Verkaufstand der Meinung gewesen zu sein, bei ihrem derzeitigen

Energielieferanten zu einem günstigeren Tarif gewechselt zu haben. Erst nach Zusendung eines neuen Energieliefervertrages habe man gemerkt, dass es sich bei dem Gesprächspartner nicht um einen Vertreter ihres bisherigen, sondern eines neuen Lieferanten gehandelt habe.

Alle betroffenen Endkunden, die sich diesbezüglich bei der Schlichtungsstelle beschwerten, wollten von dem Vertrag zurücktreten und weiterhin vom bisherigen Lieferanten versorgt werden.

Beide Lieferanten haben nach Intervention der Schlichtungsstelle immer recht rasch den

Vertragsrücktritt bestätigt und den teilweise bereits eingeleiteten Wechsel über die Wechselplattform storniert.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei ungewolltem Wechsel: Je nachdem, in welchem Stadium des Wechselprozesses sich der rücktrittswillige Kunde an die Schlichtungsstelle wendet, nimmt die Schlichtungsstelle Kontakt mit altem und neuem Lieferanten bzw. auch Netzbetreiber auf, um sicherzustellen, dass der Vertragsrücktritt akzeptiert, der Wechsel über die Wechselplattform storniert und die Versorgung durch den alten Lieferanten wieder aufgenommen wird.

SCHULUNGEN UND ZUSAMMENARBEIT MIT AS-STELLEN

§ 9 Z. 8 AStG sieht vor, dass im jährlichen Tätigkeitsbericht über Schulungen für mit der Streitschlichtung betraute Schlichter und Schlichterinnen zu berichten ist.

Externe Weiterbildung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle haben im Berichtsjahr zusammen mit Kolleginnen und Kollegen aus deutschen Schlichtungsstellen in Berlin an einem Intensivseminar für Verbraucherschlichtung teilgenommen.

Im deutschsprachigen Raum gibt es derzeit noch kaum Möglichkeiten der Qualifikation und Weiterbildung für Schlichter. Der Leiter des Flug-Teams bei der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, Christof Berlin, und Felix Wendenburg, wissenschaftlicher Leiter eines Master-Stu-

diengangs für Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt, haben daher die Initiative ergriffen und ein zweitägiges Seminar für Verbraucherschlichtung angeboten. Die Seminareinheiten bestanden aus kompakten theoretischen Vorträgen zu Methoden der Schlichtung und Mediation sowie praktischen Übungen.

Neben der inhaltlichen und methodischen Weiterbildung war das Seminar auch wegen der Möglichkeit des Erfahrungsaustausches mit den Teilnehmern aus deutschen Schlichtungsstellen sehr interessant.

E-Control-interne Schulungen

Neben der Schulung über Methoden der Schlichtung haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle an E-Control-internen Fachbereichsschulungen zum Thema Vorleistungsmodell, Entwicklung des Ökostromförderregimes und dessen konkrete Abwicklungsprozesse sowie zu erweiterten Fragen der Herstellung von Netzanschlüssen teilgenommen.

Mitte des Jahres fand auf Einladung der Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte ein Allgemeiner Erfahrungsaustausch mit allen im AStG genannten österreichischen Schlichtungsstellen statt. Dabei wurden unter anderem offene Fragen bei der Erstellung des Tätigkeitsberichtes und das Vorgehen beim Verweis von Konsumenten und Konsumentinnen an andere AS-Stellen besprochen.

INFORMATIONEN ZUR SCHLICHTUNGSSTELLE

Homepagereview

Im Berichtsjahr wurde jener Teil der E-Control-Homepage, der sich mit der Schlichtungsstelle befasst, neu gestaltet, um Strom- und Gaskunden bei Problemen mit ihrem Lieferanten oder Netzbetreiber die Informationen zur Schlichtungsstelle noch leichter zugänglich zu machen. Den gesetzlichen Vorschriften

entsprechend findet der Kunde dort unter anderem die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle, die neuen Verfahrensrichtlinien, Informationen über die ernannten Schlichter und Schlichterinnen, inklusive der Angaben über deren Ernennung, Qualifikation und deren beruflichen Werdegang.

WEBSEITE DER SCHLICHTUNGSSTELLE

Willkommen auf den Seiten der Schlichtungsstelle der E-Control

Als ein wesentlicher Bestandteil der Endkundenservices der E-Control wurde bereits 2002 eine Schlichtungsstelle eingerichtet, bei der sich Strom- und Gaskunden bei Schwierigkeiten mit dem Netzbetreiber oder Lieferanten Hilfe suchen können. Mit 2016 wurde die Schlichtungsstelle weiter aufgewertet und ist nun eine durch das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) an die Europäische Kommission notifizierte Schlichtungsstelle.

Schlichtungsstelle

- Was wir für Sie tun können
- Schlichtungsverfahren im Detail
- Beispielfälle für Schlichtungsverfahren
- Häufige Fragen und Antworten zur Schlichtungsstelle
- Rechtliche Grundlagen
- Bestellung der Schlichter
- Die Geschichte der Schlichtungsstelle

So erreichen Sie die Schlichtungsstelle

Tel.: +43 1 24724-444
Fax: +43 1 24724-900
E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at

Energie-Control Austria
Schlichtungsstelle
Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

Auf den folgenden Seiten finden Sie ausführliche Informationen, wie und in welchen Fällen Ihnen die Schlichtungsstelle weiterhelfen kann.

- Was wir für Sie konkret tun können?
- Das Streitschlichtungsverfahren im Detail
- Beispielfälle für Schlichtungsverfahren
- Häufige Fragen und Antworten der Schlichtungsstelle
- Rechtliche Grundlagen
 - EU Richtlinie 2013/11/EU über alternative Streitbeilegung und die österreichische Umsetzung
 - Verordnung (EU) Nr. 524/2013
 - Alternativa-Streitbeilegung-Gesetz (ASTG)
 - Verfahrensrichtlinien
- Bestellung der Schlichter
- Die Geschichte der Schlichtungsstelle der E-Control
 - 2002-2015
 - ab 2016 aufgewertet - notifizierte AS-Stelle im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetz

Infobroschüre
Schlichtungsstelle der E-Control
Download: [e-control-schlichtungsstelle-flyer.pdf](#) (1,289,00 kB)
Letztes update: 1 / 2016

[Website der Europäischen Kommission](#)

[Online-Streitbeilegung-Plattform der Europäischen Kommission](#)

Abbildung 5
Webseite der
Schlichtungsstelle

Quelle: E-Control

Broschüre über die Schlichtungsstelle

Neben der Überarbeitung der Homepage wurde für die Schlichtungsstelle eine eigene Broschüre erstellt. Diese wird bei Messen, Gemeindeberatungen und der sonstigen Öffentlichkeitsarbeit der E-Control interessierten Strom- und Gaskunden zur Verfügung gestellt.



Abbildung 6
Broschüre der
Schlichtungsstelle

Quelle: E-Control

Das Team der Schlichtungsstelle

Petra Much

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

Birgit Schmit

seit 2008 in der Schlichtungsstelle

Sandra Nebenführ

seit 2009 in der Schlichtungsstelle

Astrid Rezucha

seit 2016 in der Schlichtungsstelle

Dr. Johannes Mrázek

seit 2001 bei der E-Control; seit 2016 Schlichter im Sinne des AStG in Netzanschluss- und Netzerweiterungsfragen

Mag. Gabriele Guggenberger

seit 2001 bei der E-Control; seit 2008 Leiterin der Schlichtungsstelle und seit 2016 Schlichterin im Sinne des AStG

ANHANG

Anzahl AStG-Verfahren 2016 nach Themen

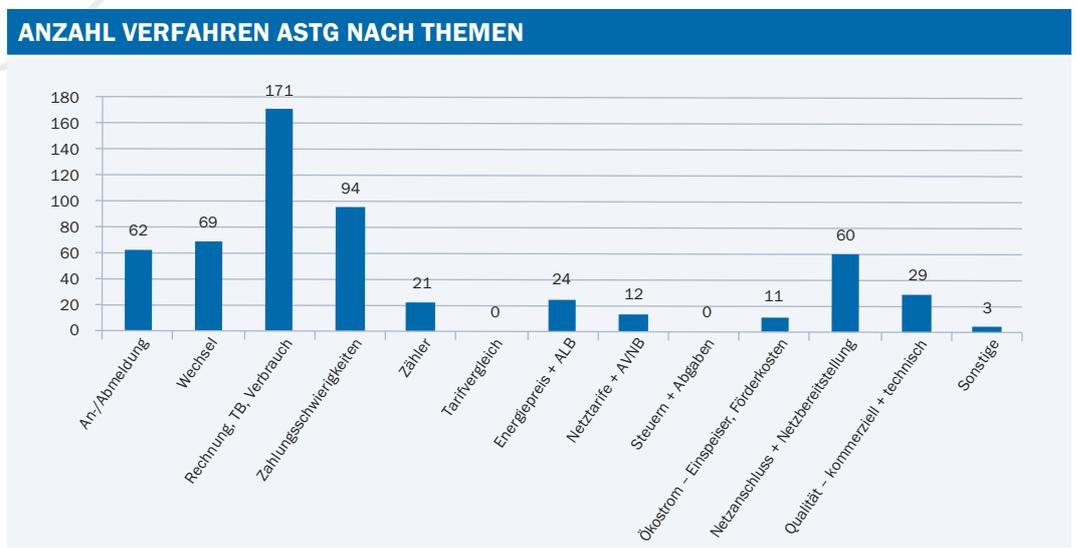


Abbildung 7
Anzahl Verfahren AStG nach Themen

Quelle: E-Control

AStG- und Energie-Control-Gesetz-Verfahren gesamt in Prozent nach Themen

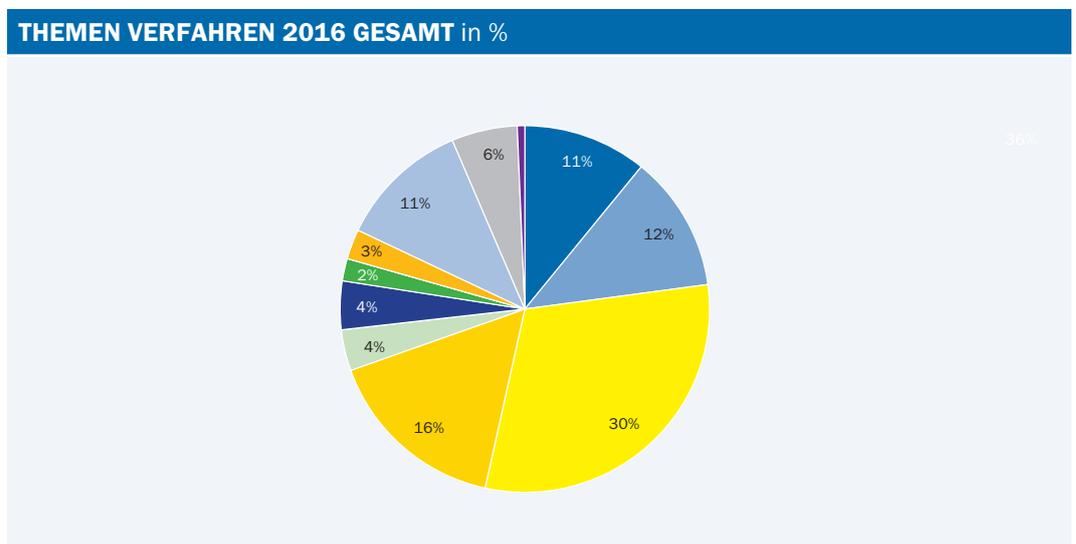
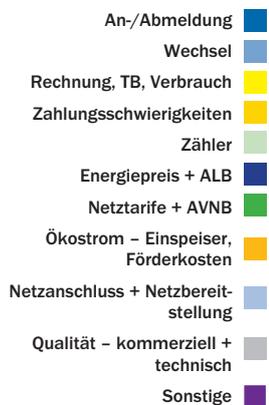
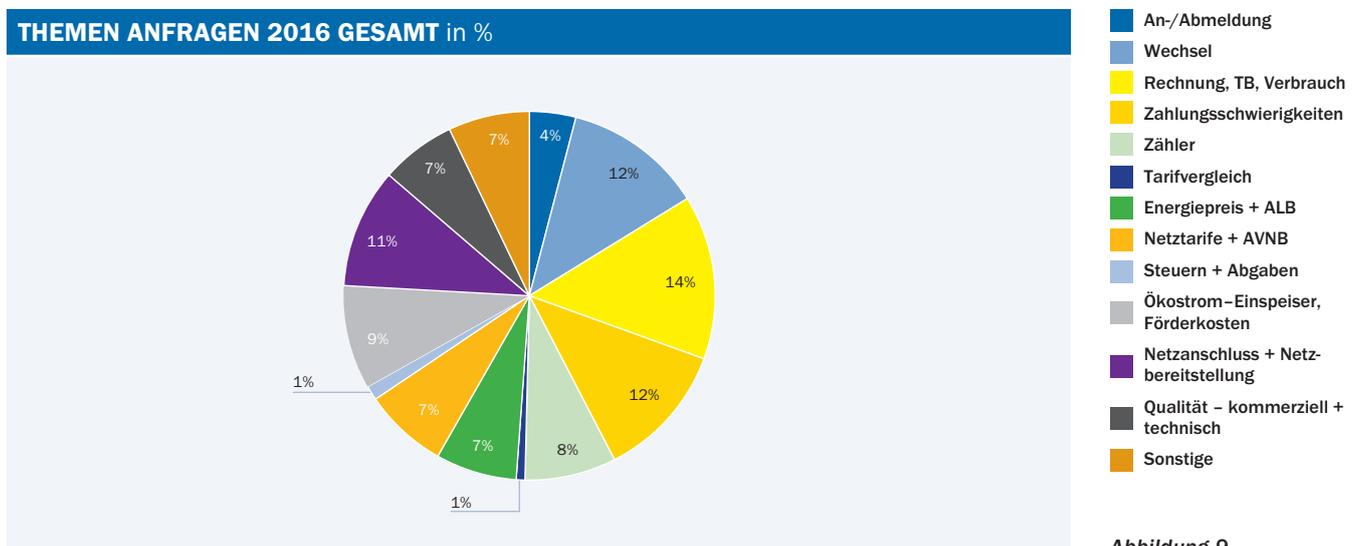


Abbildung 8
Themen Verfahren 2016 gesamt in %

Quelle: E-Control

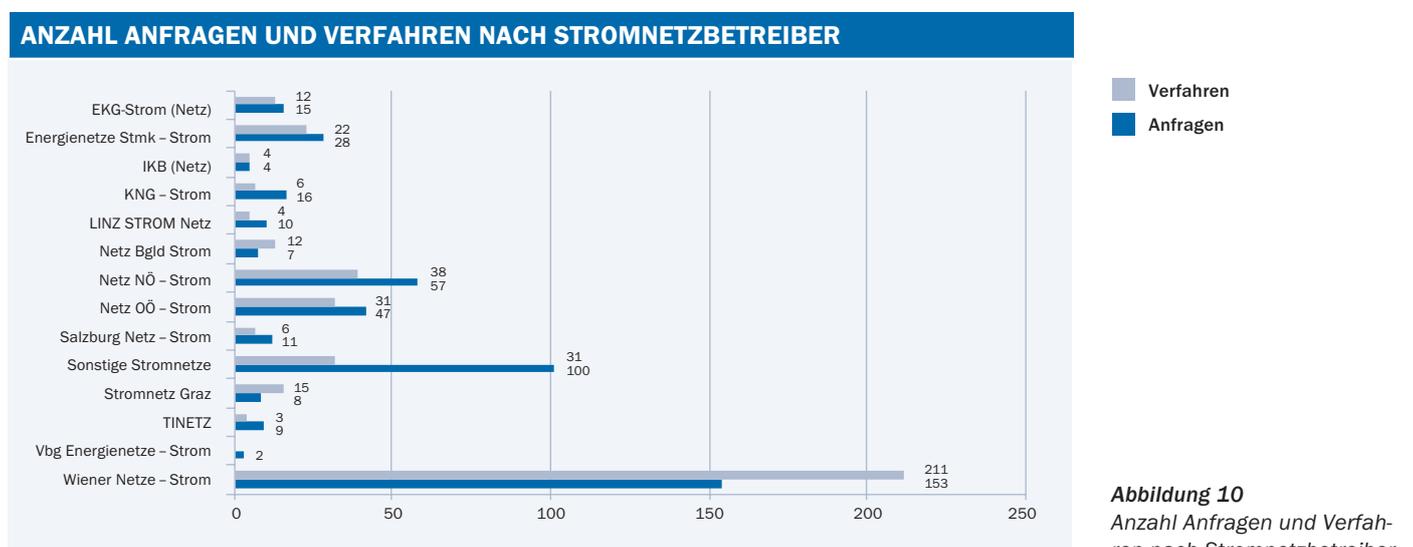
Anfragen 2016 AStG und Energie-Control-Gesetz nach Themen



Quelle: E-Control

Abbildung 9
Themen Anfragen 2016
gesamt in %

Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Stromnetzbetreiber



Quelle: E-Control

Abbildung 10
Anzahl Anfragen und Verfahren
nach Stromnetzbetreiber

Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Gasnetzbetreiber

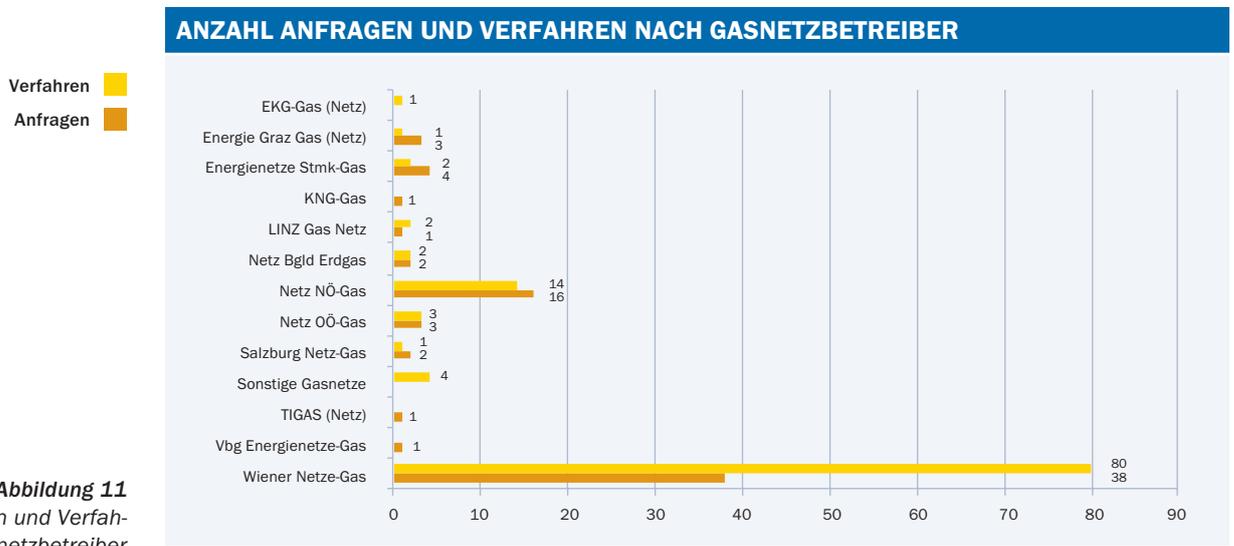


Abbildung 11
Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gasnetzbetreiber

Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Gaslieferanten

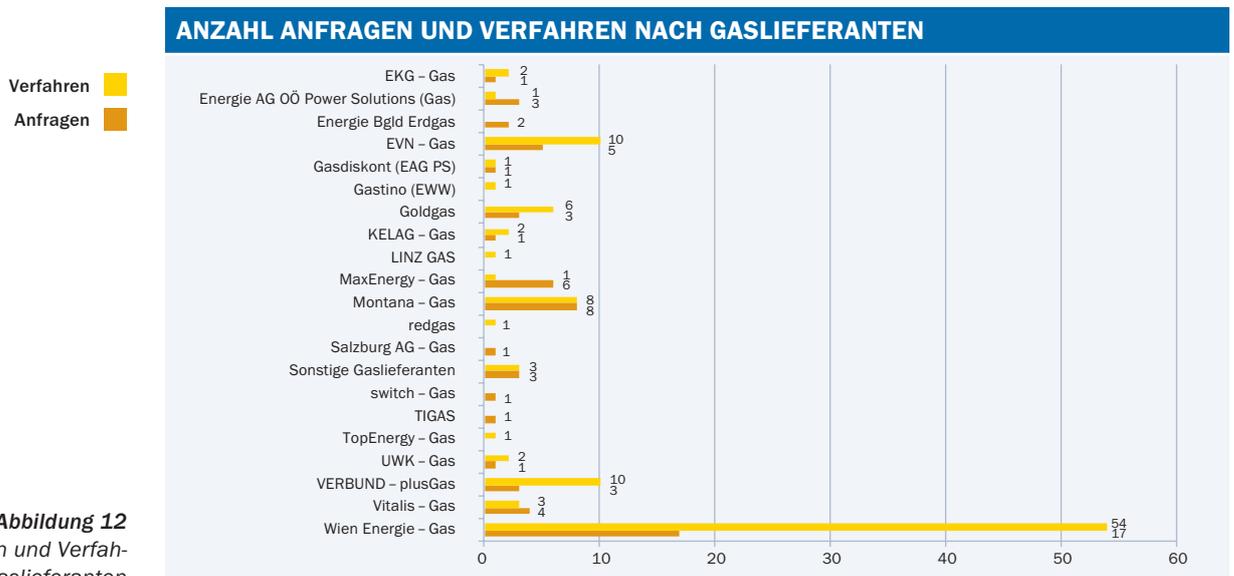


Abbildung 12
Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gaslieferanten

Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren gesamt nach Stromlieferanten

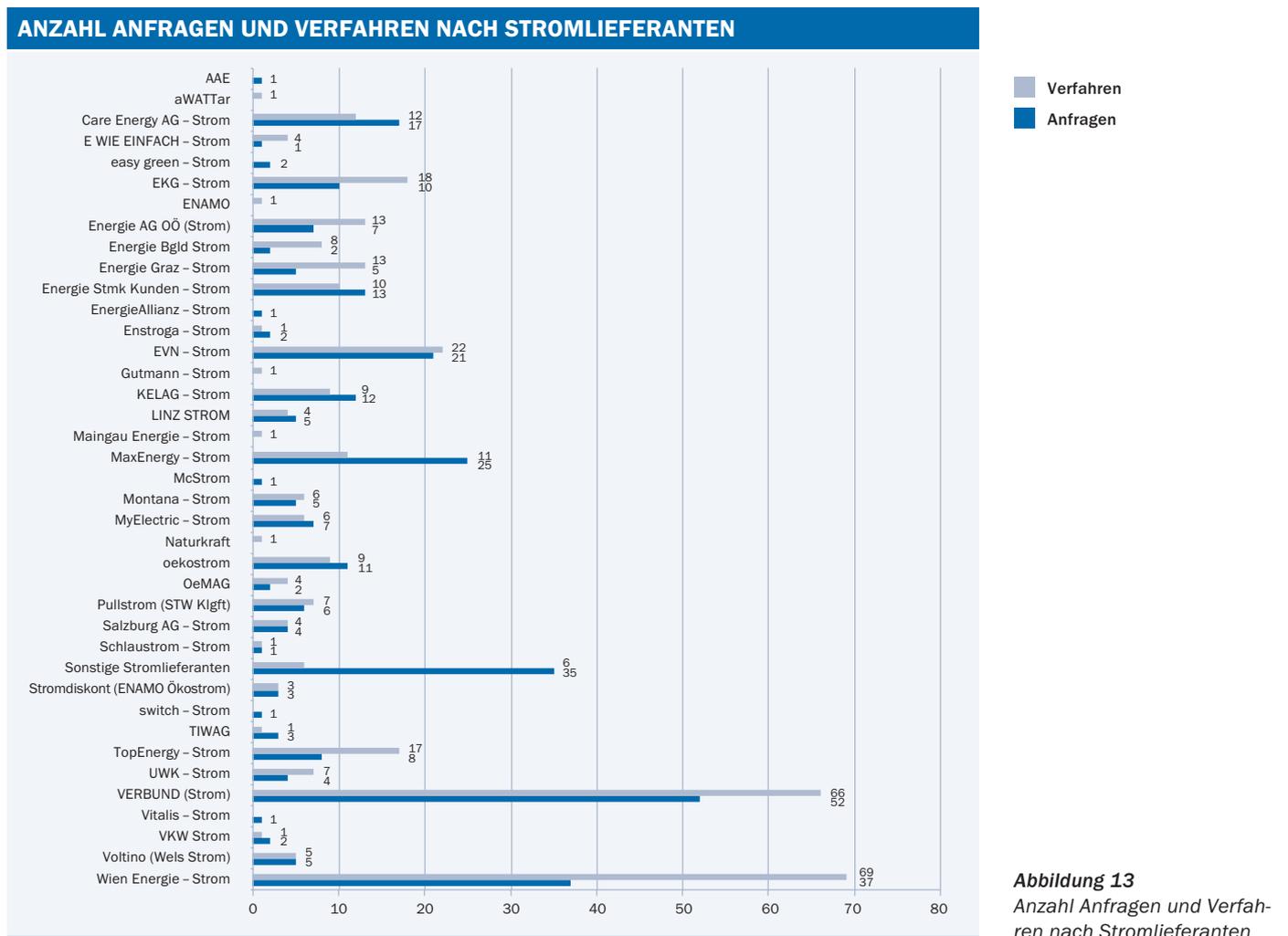


Abbildung 13
Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromlieferanten

Quelle: E-Control

Verfahrensrichtlinien

ALLGEMEINES

Zuständigkeit

- § 1. (1) Die Zuständigkeit der E-Control als Schlichtungsstelle gemäß § 26 E-ControlG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netz- und Energiekunden und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger – in der Folge Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind. Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.
- (2) Die Zuständigkeit der E-Control als notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 AStG bezieht sich auf die in Abs. 1 genannten Streit- und Beschwerdefälle zwischen Verbrauchern im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 und Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen.

Beschwerdegegenstand

- § 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle können Streit- und Beschwerdefälle sein, welche sich auf die Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens oder auf damit in Zusammenhang stehende Tätigkeiten (z.B. Verrechnung, Qualität der Dienstleistung etc.) beziehen.

- (2) Der Beschwerdeführer muss in der Beschwerde glaubhaft machen, dass er vor Einbringung der Beschwerde bereits einen Einigungsversuch mit dem Beschwerdegegner unternommen hat. Ist dies nicht der Fall, kann der Lösungsversuch innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einbringen der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle nachgeholt werden. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer umgehend nach Einbringung der Beschwerde informiert.

Beschwerdeführer

- § 3. (1) Beschwerden können von Netz- und Energiekunden, Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen und Interessenvertretungen eingebracht werden.
- (2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeiterkammer miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Schlichtungsantrag

- § 4. (1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich per Post an Energie-Con-

trol Austria zu Hdn. Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien, per Fax an +43 1 24724 900 oder per E-Mail an schlichtungsstelle@e-control.at bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

- (2) Der Streitschlichtungsantrag hat eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhaltes und alle nötigen Unterlagen (Rechnungen, Mahnungen etc.) zur Beurteilung der Beschwerde zu enthalten.
- (3) Der Streitschlichtungsantrag kann in deutscher oder englischer Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird in deutscher Sprache geführt.

Verjährungshemmung und Fälligkeitsschub

- § 5. (1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor der Schlichtungsstelle der E-Control durch einen Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/179 hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.
- (2) Wird die Schlichtungsstelle der E-Control in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde samt der strittigen Rechnungen in vollständiger Form

bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden.

Ablehnungsgründe einer Beschwerde

- § 6. (1) Eine Beschwerde, welche der Beschwerdeführer vor länger als einem Jahr beim Elektrizitäts- oder Gasunternehmen vorgebracht hat, ist unzulässig. Über Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens vor der E-Control waren, kann eine Schlichtung ebenfalls nicht mehr beantragt werden.
- (2) Die Beschwerde wird abgelehnt, wenn der Beschwerdeführer in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmen versucht hat oder diesen Versuch nicht binnen der in § 2 Abs. 2 der vorliegenden Verfahrensrichtlinien festgesetzten Frist nachweislich nachholt. Langt der Nachweis über den Einigungsversuch nicht zeitgerecht bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.
 - (3) Die Bearbeitung von mutwilligen, unverständlichen oder schikanösen

Beschwerden kann von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden.

- (4) Beträgt der Streitwert inklusive Umsatzsteuer weniger als 10 Euro, so kann die Beschwerde dann abgelehnt werden, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung hat.
- (5) Bei Ablehnung der Beschwerde gemäß Abs. 1, 3 und 4 wird der Beschwerdeführer darüber innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Einbringung der Beschwerde samt vollständiger Unterlagen unter Angabe einer Begründung in geeigneter Form (Post, Fax, E-Mail, Telefon) informiert. Im Falle des Abs. 2 erfolgt die Benachrichtigung unmittelbar nach Eingang der Beschwerde.

Einleitung eines Verfahrens

§ 7. Liegt kein Ablehnungsgrund für ein Streitschlichtungsverfahren vor, werden die Verfahrensparteien über die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens in schriftlicher Form oder per E-Mail informiert. Bei Entgeltstreitigkeiten enthält das Einleitungsschreiben den Hinweis, dass während des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle gemäß § 26 Abs. 3 E-ControlG die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben ist und dass unabhängig davon ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden kann.

Mitwirkung am Verfahren

- § 8. (1) Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.
- (2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.
 - (3) In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle den Verfahrensparteien die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.
 - (4) Stellungnahmen, die im Rahmen des Verfahrens abgegeben werden, sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht anderes gefordert ist, schriftlich (Post, Fax) oder per E-Mail abzugeben.
 - (5) Der Beschwerdeführer kann seinen Schlichtungsantrag jederzeit

zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer vor Durchführung des Verfahrens informiert.

Stellungnahme

§ 9. (1) Ersucht die Schlichtungsstelle die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Streitschlichtungsstelle einzulangen.

(2) Die Verfahrensparteien sind berechtigt, innerhalb angemessener, von der Schlichtungsstelle festgesetzter Frist zu Vorbringen der Gegenparteien und zu etwaigen Gutachten von Sachverständigen Stellung zu nehmen.

Technisches Gutachten

§ 10. Wenn dies von der Schlichtungsstelle als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

Mündliche Verhandlung

§ 11. (1) Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach § 8 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien genannte Person einzuladen.

(2) Die Schlichtungsstelle sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

Lösungsvorschlag

§ 12. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen und Stellungnahmen sowie allfälliger Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung kann die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag erarbeiten.

(2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Verfahrensparteien den Lösungsvorschlag samt den etwaigen

vorliegenden technischen Gutachten. Gleichzeitig werden die Parteien darüber informiert,

- > dass sie die Wahl haben, den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen, und welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlages hat,
- > dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens,
- > dass die Beteiligung am Verfahren die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht nicht ausschließt und,
- > falls ein Sachverhalt für ein Streitbeilegungsverfahren vor der Regulierungskommission vorliegt, dieses Verfahren Voraussetzung für die Einleitung eines Gerichtsverfahrens ist.

- (3) Für die Stellungnahme zum Lösungsvorschlag wird den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt.
- (4) Wird der erarbeitete Lösungsvorschlag von einer oder beiden Parteien abgelehnt, wird das Verfahren beendet.
- (5) Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird das Verfahren ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlages beendet.

Verkürztes Verfahren

§ 13. (1) Die Schlichtungsstelle setzt die Verfahrensmittel der §§ 9 bis 12 dieser Verfahrensrichtlinien je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

- (2) Wenn von der Schlichtungsstelle aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden können, wird von der Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens vorerst abgesehen und dem Beschwerdeführer ohne Einholung einer Stellungnahme vom Elektrizitäts- bzw. Gasunternehmen direkt geantwortet. Handelt es sich beim Beschwerdeführer um einen Konsumenten im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 wird er in der Beantwortung darauf hingewiesen, dass er für den Fall, dass er mit den Ausführungen der Schlichtungsstelle nicht zufrieden ist, ein Verfahren beantragen kann. Langt dieser Antrag nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.

ABSCHLUSS DES VERFAHRENS

§ 14. Das Ergebnis des Verfahrens wird den Verfahrensparteien schriftlich (Fax, E-Mail) oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unter Darlegung der Gründe mitgeteilt. Damit gilt das Verfahren als beendet.

Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 26 Abs. 3 E-ControlG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

KOSTEN

§ 15. Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung sowie Rechtsvertretung. Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist für die Parteien kostenlos.

VERTRETUNG IM STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 16. Jede Partei kann sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Über diese Möglichkeit werden die Parteien vor Durchführung des Verfahrens informiert. Die Kosten dafür hat die Partei selbst zu tragen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf

Verlangen durch die Schlichtungsstelle eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

VERFAHRENSDAUER

§ 17. (1) Die Schlichtungsstelle der E-Control hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Schlichtungsstelle.

(2) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist gemäß Abs.1 verlängert werden. Die Parteien sind darüber in geeigneter Form zu informieren.

(3) Kommt zwischen den Parteien während des Verfahrens eine Einigung zustande, so ist dies der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann eingestellt.

(4) Der Beschwerdeführer kann seinen Streitschlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt.

UNABHÄNGIGKEITS- UND BEFANGENHEITS- BESTIMMUNGEN DES SCHLICHTERS

§ 18. (1) Die nach der Geschäftsordnung der Energie-Control Austria als Schlichter gemäß § 3 Z 2 AStG bestellten

Personen und deren Stellvertreter sind in Ausübung ihres Amtes unabhängig und unparteiisch und bei ihrer inhaltlichen Tätigkeit an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

- (2) Liegen in einer Beschwerde Umstände vor, die geeignet sind, die Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit des Schlichters gemäß AStG zu beeinträchtigen, so hat der Schlichter dies dem Leiter der Schlichtungsstelle mitzuteilen. Handelt es sich beim Schlichter um den Leiter der Schlichtungsstelle, so erfolgt diese Mitteilung an den Leiter der Rechtsabteilung der E-Control.

DATENSCHUTZ

- § 19. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der E-Control ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Streitschlichtungsstelle der E-Control zu übermitteln.

- (2) Die Streitschlichtungsstelle stellt sicher, dass Datensicherheitsmaßnahmen gemäß § 14 Datenschutzgesetz 2000 vorgenommen werden, um die Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und dem Zugriff Unbefugter zu schützen.

- (3) Personenbezogene Daten werden in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Einstellung des Verfahrens gelöscht.

JÄHRLICHER BERICHT

- § 20. Die E-Control veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 26 Abs. 4 E-ControlG). In diesem Bericht ist eine Aufstellung über die von Beschwerden bei der Schlichtungsstelle am meisten betroffenen beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen und über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle enthalten. Darüber hinaus enthält der Bericht die in § 9 AStG geforderten Informationen (Anzahl der Ablehnungen, systematische und signifikante Problemstellungen, durchschnittliche Verfahrensdauer etc.).

SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

- § 21. Soweit in diesen Verfahrensrichtlinien personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form

angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

INKRAFTTRETEN

§ 22. Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 9. Jänner 2016.

FAQS

WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL?

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, als neutraler Ansprechpartner bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen und ihren Kunden¹ zur Verfügung zu stehen. Strom- und Gaskunden sollen Streitigkeiten mit dem Netzbetreiber und/oder Energielieferanten auf kurzem Wege ohne Anrufung der Gerichte lösen können.

WELCHE STREITIGKEITEN WERDEN BEHANDELT?

Streitigkeiten mit Strom- und Gasunternehmen in Österreich. Das sind die Netzbetreiber (Strom- und Gasnetze) und die Energielieferanten (Strom- und Gaslieferanten).

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen können wir leider nicht vermitteln.

WAS IST EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

Ein Verfahren, um ohne Hilfe eines Gerichtes Konflikte zu lösen. In den meisten Fällen macht das Strom- und Gasunternehmen im Laufe des Verfahrens einen Lösungsvorschlag. Oder die Schlichtungsstelle erarbeitet einen Vorschlag und dieser wird von den Strom- und Gasunternehmen angenommen.

WER KANN SICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

Jeder Strom- oder Gaskunde, der mit einer Leistung eines Strom- oder Erdgasunternehmens nicht zufrieden ist (z.B. Qualität der Dienstleistung, Verrechnung). Normalerweise wird ein Schlichtungsverfahren vom Strom- oder Gaskunden beantragt; in Einzelfällen wenden sich aber auch Strom- und Erdgasunternehmen wegen eines Konfliktes mit dem Kunden an uns.

Die Schlichtungsstelle vermittelt aber auch bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen untereinander. Interessenvertretungen wie die Kammer für Arbeiter und Angestellte und die Wirtschaftskammer können im Interesse ihrer Mitglieder ebenfalls Schlichtungsanträge stellen.

MUSS ICH FÜR DAS VERFAHREN ETWAS BEZAHLEN?

Nein, das Schlichtungsverfahren an sich ist für den Beschwerdeführer kostenlos. Darüber hinaus hat jeder seine Kosten (wie beispielsweise Porto- und Kopierkosten oder Kosten für die Beauftragung eines Rechtsanwaltes) selbst zu tragen.

¹ Soweit in diesen Verfahrensrichtlinien personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

WANN KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

Bevor Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden, müssen Sie mit dem Strom- oder Gasunternehmen Kontakt aufnehmen und versuchen, sich auf direktem Weg zu einigen. Alle Unternehmen verfügen über ein Beschwerdemanagement. Die jeweiligen Kontaktdaten finden Sie in der Regel auf Ihrer Strom- oder Gasrechnung bzw. auf der Homepage der Unternehmen. Nur wenn Sie auf diesem Weg keine Lösung erreicht haben, können Sie sich an die Schlichtungsstelle wenden.

WIE KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich einbringen. Dies können Sie tun per:

- > E-Mail an schlichtungsstelle@e-control.at
- > Post an Energie-Control Austria
Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a
1010 Wien
- > Fax an +43 1 24724 900

WIE LANGE NACH DEM STREITFALL KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

Sie können Ihre Beschwerde bis zu einem Jahr, nachdem Sie einen Lösungsversuch mit dem Unternehmen unternommen haben, bei der Schlichtungsstelle einbringen. Danach ist eine Vermittlung nicht mehr sinnvoll, weil die Geschehnisse schon zu lange zurückliegen und sich die Betroffenen daher auch nur mehr schwer an den genauen Sachverhalt erinnern können.

GIBT ES EINE BAGATELLGRENZE BEIM STRITTIGEN GELDBETRAG?

Ja. Bei Streitigkeiten, deren Streitwert weniger als 10 Euro beträgt, kann Ihre Beschwerde von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden.

KANN ICH EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEANTRAGEN, OBWOHL ICH BEREITS GEKLAGT WURDE BZW. SELBER GEKLAGT HABE?

Nein, eine Vermittlung ist nur so lange sinnvoll, als sich weder Strom- und Gasunternehmen noch Sie selbst an die ordentlichen Gerichte gewandt haben.

KANN ICH EINE BESCHWERDE ZUM GLEICHEN FALL MEHRMALS EINBRINGEN?

Nein, wenn wir Ihre Beschwerde bereits einmal behandelt haben, müssen wir eine neuerliche Beschwerde ablehnen, auch wenn Sie mit dem Ergebnis des ersten Verfahrens nicht zufrieden waren.

WELCHE INFORMATIONEN BRAUCHT DIE SCHLICHTUNGSSTELLE, UM ZU VERMITTELN?

- > Geben Sie uns bitte Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Kontaktdaten bekannt.
- > Teilen Sie uns mit, gegen welches Strom- oder Gasunternehmen sich Ihre Beschwerde richtet.
- > Schildern Sie uns bitte detailliert, was aus Ihrer Sicht passiert ist und wie Sie sich eine Lösung vorstellen. Die kommentarlose Weiterleitung eines E-Mail-Verkehrs ohne Ihre persönliche Darstellung des Geschehenen können wir leider nicht als

Schlichtungsantrag akzeptieren.

- > Übermitteln Sie uns alle Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit der Beschwerde vorliegen. Zu den Unterlagen zählen insbesondere vollständige Rechnungen, Mahnungen, Abschaltandrohungen, E-Mail-Verkehr mit den Unternehmen etc.)

KANN DIE EINLEITUNG EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS AUCH ABGELEHNT WERDEN?

Ja. Ein Verfahren kann durch die Schlichtungsstelle abgelehnt werden,

- > wenn die Beschwerde bereits gerichtsanhängig ist oder bereits von einer AS-Stelle bearbeitet wird,
- > wenn der Streitwert der Beschwerde weniger als 10 Euro beträgt,
- > wenn die Beschwerde mutwillig oder schikanös ist,
- > wenn Sie noch keinen Lösungsversuch mit dem Unternehmen unternommen haben und
- > wenn der Lösungsversuch mit dem Unternehmen bereits länger als 1 Jahr zurückliegt.

WIE LÄUFT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN AB?

Sobald wir die schriftliche Beschwerde samt vollständigen Unterlagen erhalten haben, prüfen wir, ob ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann. Falls wir Ihre Beschwerde nicht bearbeiten können (z.B. weil wir nicht zuständig sind oder weil noch kein Lösungsversuch mit dem Unternehmen erfolgt ist etc.) informieren wir Sie und ersuchen Sie

unter Setzung einer Frist gegebenenfalls, die fehlenden Schritte nachzuholen.

Sobald wir von Ihnen alle erforderlichen Unterlagen erhalten haben, leiten wir Ihre Beschwerde an das oder die betroffenen Unternehmen weiter und ersuchen um eine schriftliche Stellungnahme.

Akzeptiert das Unternehmen in der Stellungnahme die von Ihnen gewünschte Lösung bzw. bietet eine andere Lösung, welche uns aus rechtlicher und tatsächlicher Sicht vertretbar erscheint, an, dann informieren wir Sie darüber und stellen das Verfahren ein. Wenn aus der Stellungnahme des Strom- und Gasunternehmens hervorgeht, dass Ihre Beschwerde unbegründet war bzw. Ihre Argumente vom Unternehmen glaubhaft widerlegt werden konnten, beenden wir das Verfahren ebenfalls.

Bietet das Unternehmen keinen Lösungsvorschlag an und erscheint uns dies aufgrund des vorliegenden Sachverhaltes als unbillig, dann erstellen wir einen Lösungsvorschlag und fragen bei den Unternehmen an, ob diese den Lösungsvorschlag akzeptieren. Über die Rückmeldung der Unternehmen informieren wir Sie und stellen das Verfahren ein.

Können wir die von Ihnen in der Beschwerde gestellten Fragen direkt beantworten, leiten wir kein Schlichtungsverfahren ein, sondern übermitteln Ihnen unser Antwortschreiben. Sind Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden, können Sie trotzdem ein Schlichtungsverfahren

ren beantragen. Dies gilt allerdings nur für Beschwerden von Konsumenten i.S.d. Konsumentenschutzgesetzes.

KANN ICH VON DER SCHLICHTUNGSSTELLE ZU EINER BESPRECHUNG EINGELADEN WERDEN?

Ja, aber nur in Ausnahmefällen. Die überwiegende Anzahl der Fälle kann ohne mündliche Verhandlung gelöst werden. Nur wenn es wegen eines äußerst komplizierten Sachverhaltes zweckmäßig erscheint, laden wir Sie und die betroffenen Unternehmen zu einer mündlichen Verhandlung ein. Bei dieser Verhandlung haben alle Betroffenen unter unserer Vermittlung die Möglichkeit, ihre Sicht des Streitfalles detailliert darzulegen.

WAS IST DAS ERGEBNIS DES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS?

Das Schlichtungsverfahren endet im Normalfall mit einer Lösung, die in den meisten Fällen zur Beilegung des Streitfalles führt. Über die Lösung werden Sie schriftlich informiert.

Sollte das Schlichtungsverfahren zu keiner Einigung führen, wird es ebenfalls eingestellt.

WIE LANGE DAUERT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

Je schneller die Strom- und Gasunternehmen ihre Stellungnahme bzw. einen Lösungsvorschlag zu Ihrer Beschwerde abgeben, desto schneller ist das Schlichtungsverfahren beendet. Im Normalfall haben die Unternehmen zwei Wochen Zeit, zu den Fragen der Schlichtungsstelle Stellung zu nehmen. Wir bemühen

uns, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine Lösung herbeizuführen. Bei schwierigeren Fragen kann diese Frist verlängert werden. In vielen Fällen ist das Verfahren aber bereits nach zwei bis drei Wochen beendet.

MÜSSEN DIE STROM- UND GASUNTERNEHMEN AM SCHLICHTUNGSVERFAHREN MITWIRKEN?

Ja, die Unternehmen sind nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, eine Stellungnahme abzugeben und alle von der Schlichtungsstelle geforderten Unterlagen zu liefern. Sie als Beschwerdeführer können das Verfahren aber jederzeit abbrechen bzw. Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. In diesem Fall gilt das Schlichtungsverfahren als beendet.

KANN ICH MICH VERTRETEN LASSEN?

Sie können sich in jedem Stadium des Verfahrens vor einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person auf eigene Kosten vertreten lassen. Außer im Fall der Vertretung durch einen Rechtsanwalt muss Ihr Vertreter einen Nachweis der Vertretungsbefugnis vorlegen.

IST DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BINDEND?

Nein. Sind Sie als Beschwerdeführer bzw. die Strom- und Gasunternehmen mit dem Ergebnis des Verfahrens nicht zufrieden, können die Ansprüche jederzeit vor den ordentlichen Gerichten geltend gemacht werden.

Nur dann, wenn ein schriftlicher Lösungsvorschlag von Ihnen und dem Unternehmen unterschrieben wird, hat dieser die Rechtskraft

eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Vor Unterfertigung eines derartigen Vergleiches werden Sie aber noch ausführlich in schriftlicher Form über die Rechtswirkungen eines derartigen Vergleiches informiert.

MUSS ICH DIE RECHNUNG TROTZ SCHLICHTUNGSANTRAG BEZAHLEN?

Nein. Bei Rechnungen ist die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Das bedeutet, dass die offenen Beträge während dieses Zeitraumes von den Strom- und Gasunternehmen nicht eingemahnt werden dürfen und Sie diese auch nicht bezahlen müssen.

KANN MEINE STROM- BZW. GASBEZUGS-ANLAGE WÄHREND EINES SCHLICHTUNGS-VERFAHRENS (WEGEN ZAHLUNGSRÜCK-STÄNDEN) ABGESCHALTET WERDEN?

Nein. Bei Rechnungen ist die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Abschluss des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Das bedeutet, dass Ihre Strom- oder Gasanlage in diesem Zeitraum auch nicht abgeschaltet werden darf.

KANN ICH BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE ANRUFEN?

Ja: Wir sind für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 erreichbar. Telefonisch können wir Ihnen bestimmte Auskünfte erteilen und Sie zu Beschwerden beraten. Allerdings müssen Sie Ihre Beschwerde – auch nach einer telefonischen Beratung –

immer auf schriftlichem Weg per E-Mail, Post oder Fax bei uns einbringen.

WO FINDE ICH NÄHERE INFORMATIONEN ZUM SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der E-Control geregelt. Diese finden Sie auf der Homepage der E-Control unter www.e-control.at/schlichtungsstelle. Gerne schicken wir Ihnen diese aber auch per Post zu. Für nähere Informationen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 zur den Bürozeiten zur Verfügung.

GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE TÄTIGKEIT

Die Schlichtungsstelle der E-Control wird im § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) als Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) genannt. Das AStG gilt aber nur für Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Konsumenten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.

Bereits seit 2002 ist die Schlichtungsstelle gemäß § 26 E-ControG für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen allen Marktteilnehmern, das heißt auch für Streitigkeiten zwischen Energieunternehmen und Unternehmen zuständig. Das bedeutet, dass sich sowohl Haushalte/Privatkunden als auch Unternehmen an die Schlichtungsstelle wenden können.

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

Energie-Control Austria
Rudolfsplatz 13a, A-1010 Wien
Tel.: +43 1 24 7 24-0
Fax: +43 1 24 7 24-900
E-Mail: office@e-control.at
www.e-control.at
Twitter: www.twitter.com/energiecontrol
Facebook: www.facebook.com/energie.control

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Text: Energie-Control Austria

Druck: Druckerei DER SCHALK

© Energie-Control Austria 2017

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 die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an beide Geschlechter.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Dezember 2016

