





## → Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH – Anlaufstelle für Probleme mit Energieunternehmen

Die Energie-Control GmbH (E-Control GmbH) wurde vom Gesetzgeber mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle betraut. Seit 1. 10. 2002 können sich Endkunden, die mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Dienstleistung nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung nicht nachvollziehen können, an die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH wenden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind darum bemüht, binnen sechs Wochen eine Lösung zwischen dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Energieunternehmen herbeizuführen.

Die Schlichtungsstelle geht den Beschwerden von Konsumenten rasch und unbürokratisch nach und versucht, im Interesse aller Beteiligten eine gemeinsame Lösung zu finden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind in ihrer täglichen Arbeit auf eine gute Zusammenarbeit mit der Branche angewiesen, die mit den meisten Unternehmen gegeben ist.

Im Berichtszeitraum – dem ersten Jahr ihres Bestehens – haben sich insgesamt 132 Konsumenten mit einem offiziellen Streitschlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle gewandt. In den meisten Fällen konnte eine für die Konsumenten zufrieden stellende Lösung herbeigeführt werden.

Darüber hinaus versteht sich die Schlichtungsstelle als unabhängige Servicestelle und bietet Hilfe und umfangreiches Informationsmaterial an, damit Konsumenten die Vorteile des freien Strom- und Gasmarktes zu ihrem Besten nutzen können.

### → Wie und wann kann sich ein Konsument an die Schlichtungsstelle wenden?

Wenn Energiekunden mit der Qualität einer vertraglich vereinbarten Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens nicht einverstanden sind oder ihre Energierechnung auch nach Rückfrage bei ihrem Energieunternehmen

nicht nachvollziehen können, können sie sich binnen drei Jahren nach Auftreten des Beschwerdegrundes an die Schlichtungsstelle der E-Control GmbH wenden.

Die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erfolgt aufgrund eines formlosen Streitschlichtungsantrages. Der Antrag kann schriftlich per Post, Fax oder in elektronischer Form an die Schlichtungsstelle übermittelt werden und soll den Grund der Beschwerde, eine kurze Beschreibung der Vorgeschichte, d.h. des Sachverhalts, sowie alle relevanten Unterlagen wie die beanstandete Rechnung und zum Vergleich die Rechnungen der Vorjahre enthalten. Vorfälle oder Rechnungen, die drei Jahre oder länger zurückliegen, können nicht behandelt werden, auch keine Streitfälle, die gerichtsanhängig sind oder bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren.

### → Wie arbeitet die Schlichtungsstelle?

Die gesetzliche Grundlage für die Tätigkeit der Schlichtungsstelle ist § 10a Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG)<sup>1</sup>. Auf Grundlage des Gesetzes wurden „Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH“ (siehe Seite 44) erlassen und auf der Internetseite der E-Control GmbH ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)) veröffentlicht. Diese Richtlinien bilden die Spielregeln für den Ablauf eines Verfahrens bei der Schlichtungsstelle und sollen einen möglichst unbürokratischen Verfahrensablauf und rasche Entscheidungen gewährleisten.

Im Verfahren nimmt die Schlichtungsstelle mit den betroffenen Unternehmen Kontakt auf, er sucht um Stellungnahme zur Beschwerde des Kunden und gegebenenfalls um Übermittlung eines Lösungsvorschlags. Die Schlichtungsstelle kann den Parteien auch selbst einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Dieser erlangt jedoch nur Verbindlichkeit, wenn er von beiden Parteien angenommen wird. Ein von beiden

<sup>1</sup> Energie-Regulierungsbehördengesetz, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 148/2002 (siehe Seite 51)

Parteien unterschriebener Lösungsvorschlag hat die Rechtskraft eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Eine Lösung zwischen zwei Parteien ist eine unpräjudizielle Einzelentscheidung und hat keine Auswirkungen auf andere zukünftige Entscheidungen.

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle ist kostenlos. Bei Streitigkeiten über Rechnungsbeträge wird die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages für die Dauer des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben, wobei Unternehmen unter Angabe von Gründen einen Durchschnittsbetrag der letzten drei Rechnungen auch sofort fällig stellen können.

#### → Was kann die Schlichtungsstelle für die Konsumenten tun?

Im Rahmen des Verfahrens wird festgestellt, ob der Grund der Beschwerde berechtigt 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. Die Energieunternehmen sind verpflichtet, an einem Streitschlichtungsverfahren mitzuwirken und alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Wenn es die Schlichtungsstelle für zweckmäßig erachtet und sich der Beschwerdeführer nicht dagegen ausspricht, kann diese eine mündliche Streitschlichtungsverhandlung einberufen.

Die Erfahrungen des ersten Jahres haben gezeigt, dass Energieunternehmen in den meisten Fällen bei berechtigten Beschwerden von sich aus Lösungen anbieten. Hier kommt es oft zu einer direkten Kontaktaufnahme der Unternehmen mit den Beschwerdeführern und zu einer Einigung, die der Schlichtungsstelle im Detail mitunter nicht mitgeteilt wird. In diesen Fällen übernimmt die Schlichtungsstelle die Rolle des

Mittlers und stellt den Kontakt und eine lösungsorientierte Gesprächsbasis her.

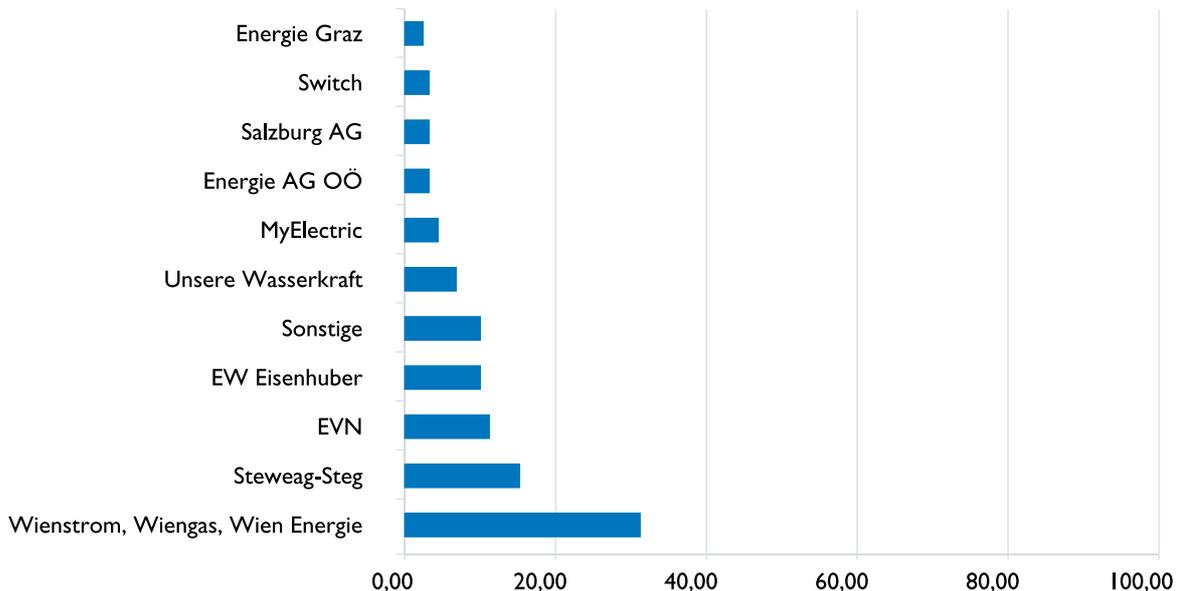
In vielen Fällen liegt kein Fehlverhalten der Unternehmen vor, und es wurde den Gesetzen und Marktregeln entsprechend gehandelt. Die Ursache der Beschwerde liegt meist in der mangelnden Information der Kunden. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle versuchen in diesen Fällen eine Klarstellung zu erreichen, die Kunden über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären sowie die Unternehmen auf ihre Informationspflicht aufmerksam zu machen. In Fällen, in denen Kunden aufgrund mangelnder Information zu ihren Ungunsten gehandelt haben (z.B. hoher Stromverbrauch, da zu niedrige Einstufung), drängt die Schlichtungsstelle auf Kulanzlösungen der Unternehmen, die in unterschiedlich kundenorientierter Art angeboten und gewährt werden.

#### → Verfahren bei der Schlichtungsstelle

Seit Beginn der Schlichtungstätigkeit am 1.10.2002 bis zum 1.10.2003 wurden 132 Anträge auf Streitschlichtung an die Schlichtungsstelle gestellt. Die Zahl der eingebrachten Schlichtungsfälle ist nicht nur von der Arbeitsweise der Unternehmen abhängig, sondern auch davon, inwieweit Kunden über die Möglichkeit der Anrufung der Schlichtungsstelle informiert sind. Dabei zeigen sich bei der Häufigkeit von Beschwerden große regionale Unterschiede: Während viele Anträge aus dem Osten und Süden Österreichs eingelangt sind, wurde kein einziger Streitschlichtungsantrag aus Vorarlberg eingereicht. Diese regionalen Unterschiede lassen auf keinen Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit schließen, sondern machen den unterschiedlichen Grad der Bekanntheit der Schlichtungsstelle deutlich. Während zum Beispiel die Wienstrom GmbH in ihren Kundenzeitschriften auf die Beschwerdemöglichkeit bei der Schlichtungsstelle hinweist, dürfte im Westen die Einrichtung bislang relativ unbekannt sein. Ebenso muss die Menge der Verfahren in

→ **Eingebrachte Schlichtungsfälle nach Unternehmen in Prozent von der Gesamtsumme 132**

Abbildung 1



Quelle: E-Control

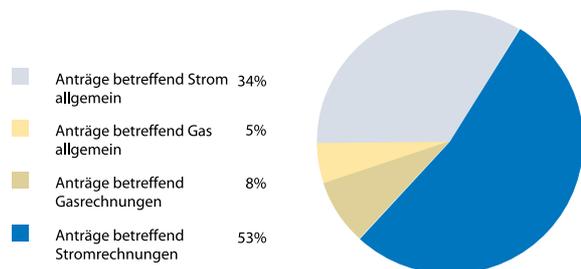
Relation zu den Kunden betrachtet werden. Die Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Verfahren und wie sie sich prozentuell auf die einzelnen Energieunternehmen (Energilieferanten und Netzbetreiber) verteilen. Dabei ist ausdrücklich anzumerken, dass eine hohe Anzahl an Streitschlichtungsverfahren nicht auf eine mangelnde Qualität des Beschwerdemanagements des Unternehmens schließen lässt. Im Gegenteil hat sich vielmehr herausgestellt, dass Unternehmen, die häufig mit Streitschlichtungsfällen konfrontiert werden, eine größere Bereitschaft zeigen, Kulanzlösungen anzubieten und ihren Kunden entgegenzukommen. Der positive Effekt hinsichtlich Kundenbindung aufgrund von Kundenfreundlichkeit hat sich bei einigen Unternehmen bereits stärker durchgesetzt als bei anderen.

Die meisten Schlichtungsfälle betrafen Zahlungsstreitigkeiten zwischen Unternehmen und

ihren Kunden. Die Beschwerden richteten sich gegen eine für die Kunden nicht nachvollziehbare Verbrauchssteigerung.

→ **Aufteilung der Streitschlichtungsverfahren nach Themen (Rechnung – sonstige Themen) in Prozent von der Gesamtsumme 132**

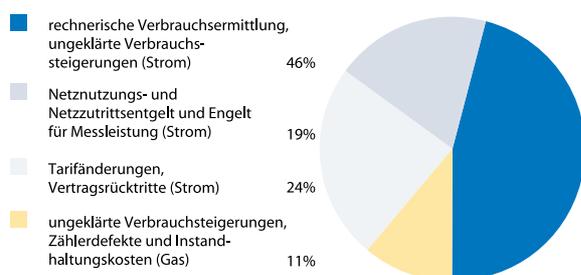
Abbildung 2



Quelle: E-Control

## → Rechnungsverfahren nach Themen in Prozent von insgesamt 79 Rechnungsfällen

Abbildung 3



Quelle: E-Control

Im Rahmen der Streitschlichtung ist die E-Control GmbH auf das Entgegenkommen der Unternehmen angewiesen. Während die Behörde in ihrer sonstigen Überwachungs- und Aufsichtsfunktion Entscheidungen treffen und den Unternehmen gesetzmäßiges Verhalten vorschreiben kann, ist sie in ihrer Schlichtungstätigkeit nur Vermittler und kann Lösungen nur vorschlagen, nicht jedoch durchsetzen.

Ob Verfahren für die Kunden zufrieden stellend beendet werden, hängt somit in hohem Ausmaß vom Entgegenkommen der Unternehmen ab.

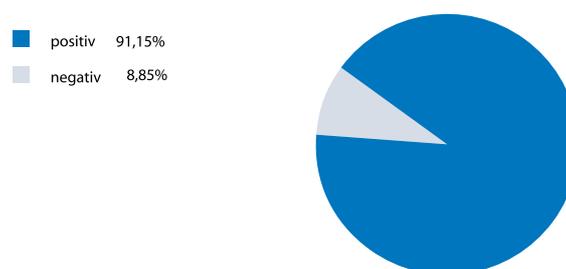
Daher ist es der Schlichtungsstelle ein wichtiges Anliegen, den Unternehmen die Vorteile eines konsumentenfreundlichen Beschwerdemanagements näher zu bringen. In zahlreichen Gesprächen mit Ansprechpartnern der Unternehmen, Interessenvertretungen und Behörden bemühen sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle um ein konstruktives und lösungsorientiertes Gesprächsklima.

Die Abbildung 4 zeigt, dass in mehr als 90 Prozent der abgeschlossenen Fälle ein für die Energiekonsumenten positives Ergebnis erzielt werden konnte. Das positive Ergebnis kann einerseits eine Kulanzlösung, wie eine zinsenlose Ratenvereinbarung, oder aber auch der Wegfall des Beschwerdegrundes sein. In einigen Fällen konnten durch Vermittlung der Schlichtungsstelle die Beschwerdeführer vom rechtmäßigen Vorgehen der Unternehmen überzeugt und das Vertrauensverhältnis wieder hergestellt werden.

Nur knapp 9 Prozent der bereits eingestellten Fälle führte zu einem für die Beschwerdeführer nicht zufrieden stellenden Ergebnis. Die Gründe dafür liegen teilweise darin, dass die Konsumenten von zu hohen Erwartungen ausgegangen sind. In einigen Fällen aber sind die Unternehmen den Beschwerdeführern nicht in der Form entgegengekommen, wie es diese und die Schlichtungsstelle für angemessen empfunden hätten.

## → Ergebnis der Verfahren aus der Sicht der Energiekonsumenten

Abbildung 4



Quelle: E-Control

