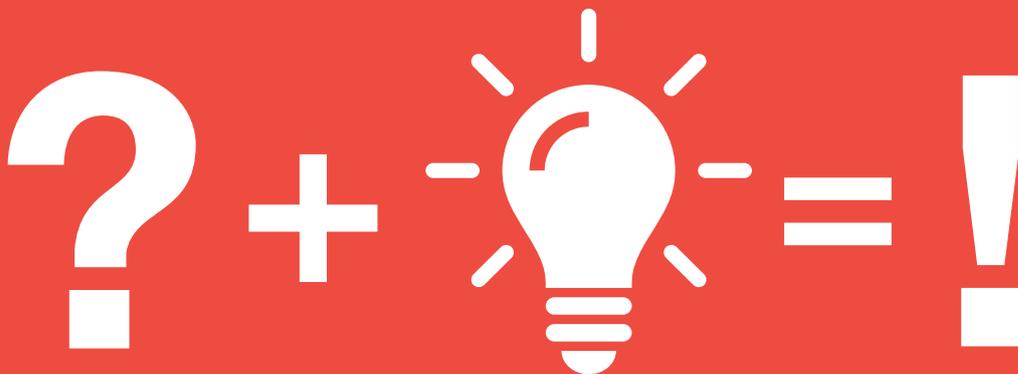


**TÄTIGKEITSBERICHT**  
**SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL 2022**  
BERICHTSJAHR 2021  
NACH § 9 ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-GESETZ UND § 26 ENERGIE-CONTROL-GESETZ

# UNSERE ENERGIE SCHAFFT LÖSUNGEN.





# INHALT



Einleitung	<b>4</b>
Zusammenfassung der Schlichtungsstellentätigkeit im Jahr 2021	<b>5</b>
Schlichtungsstellentätigkeit im Detail	<b>10</b>
> Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen in Zahlen	10
> Schlichtungsanträge im Detail	14
Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2021	<b>19</b>
> Gründe für Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen	19
Zusammenfassende Information gemäß § 9 AStG	<b>35</b>
Schlichter/in im Sinne des AStG	<b>37</b>
Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung	<b>38</b>
> Allgemeines zur Schlichtungsstelle	39
> Beschwerde	40
> Schlichtungsverfahren	43
> Beendigung des Schlichtungsverfahrens	45
> Allgemeines zum Schlichtungsverfahren	47
> Sonstiges	50



# EINLEITUNG

2021 war für viele Konsumentinnen und Konsumenten ein herausforderndes Jahr. Es war nach wie vor durch die COVID-19-Pandemie und die Maßnahmen zu ihrer Eindämmung geprägt. Erschwerend kam ab der zweiten Jahreshälfte hinzu, dass sich die steigenden Gas- und Stromgroßhandelspreise nach und nach auf den Rechnungen der Kundinnen und Kunden bemerkbar machten. Viele Betroffene, die die Schlichtungsstelle kontaktierten, waren von Preisänderungen, überraschenden Kündigungen ihrer Energielieferverträge oder bereits von unerwartet hohen Nachforderungen aus ihren Abrechnungen betroffen. Die Tatsache, dass viele Unternehmen aufgrund der zahlreichen Anfragen und Beschwerden ihre Kundenservices nicht ausreichend bedienen konnten, brachte zusätzlich viele Menschen direkt zur Schlichtungsstelle.

Auch eine Umstellung des Datenaustauschformates für die Prozessabwicklung zwischen Energielieferanten und Netzbetreibern und eine Systemumstellung bei einem großen Unternehmen hatten Auswirkungen auf die Zahl der Kontakte mit der Schlichtungsstelle.

Insgesamt nahm die Anzahl der Eingaben im Vergleich zum Vorjahr um ein Drittel zu. Zu den häufigsten Themen zählen im vorliegenden Berichtsjahr Fragen und Beschwerden zur Strom- und Gasrechnung, zur mangelnden kommerziellen Qualität (z.B. Erreichbarkeit, verspätete Rechnungslegung), zu Zahlungsschwierigkeiten, den Energiepreisen und dem An- bzw. Abmeldeprozess. Für Unternehmen, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, ist das Thema Netzanschluss von erneuerbaren Erzeugungsanlagen häufig ein Grund.

# ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSSTELLEN-TÄTIGKEIT IM JAHR 2021

Bei der Schlichtungsstelle langten im Berichtsjahr 2021 insgesamt **1.902 Eingaben** (sowohl schriftlich als auch telefonisch) ein.

ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT IN ZAHLEN 2021			
	VerbraucherInnen	Unternehmer	Gesamt
<b>Alle Eingaben<sup>1</sup></b>	<b>1.711</b>	<b>191</b>	<b>1.902</b>
schriftlich <sup>2</sup>	58%	59%	58%
telefonisch	42%	41%	42%
<b>Schlichtungsanträge<sup>3</sup></b>	<b>562</b>	<b>71</b>	<b>633</b>
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	80%	77%	80%
Ablehnungen	3%	3%	3%
Unzuständigkeit	1%	0%	1%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	16%	20%	16%
<b>Beschwerden<sup>4</sup></b>	<b>524</b>	<b>30</b>	<b>554</b>
schriftlich	49%	53%	49%
telefonisch	51%	47%	51%
<b>Anfragen</b>	<b>625</b>	<b>90</b>	<b>715</b>
schriftlich	27%	29%	27%
telefonisch	73%	71%	73%

**Abbildung 1**  
Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2021

Quelle: E-Control

Etwa 90% aller Eingaben wurden von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (in Folge: Verbraucherinnen und Verbraucher) an die Schlichtungsstelle gerichtet. In den restlichen 10% waren es Unternehmer iSd KSchG (in Folge: Unternehmen), die sich mit einer Anfrage oder in einem Streit bzw. Beschwerdefall an die Schlichtungsstelle wandten.

## SCHLICHTUNGSANTRÄGE, BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

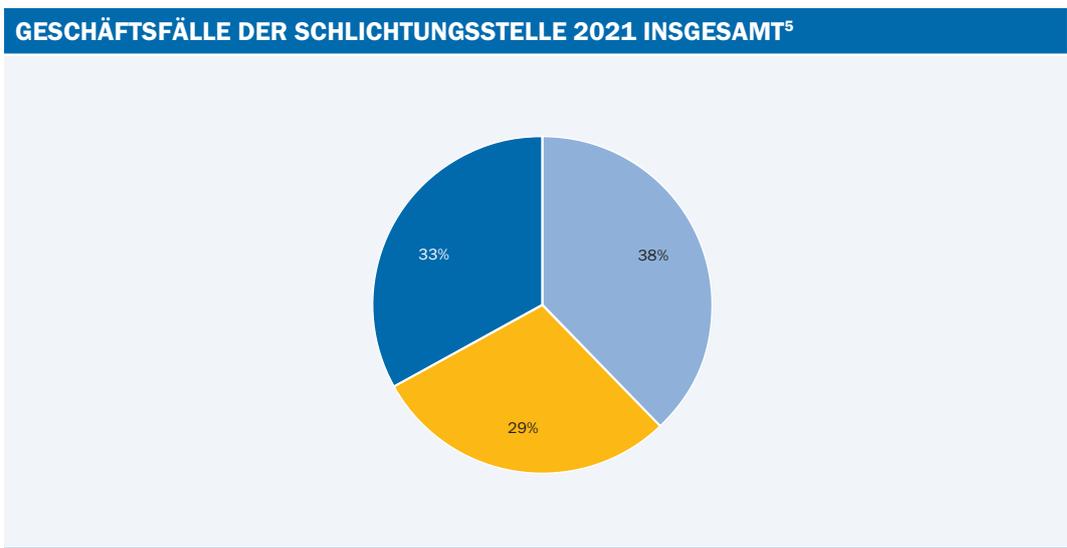
Mehr als ein Drittel aller Eingaben an die Schlichtungsstelle hatte eine Anfrage bzw. ein Ansuchen um Information zum Inhalt. Die Schlichtungsstelle war hierbei als Teil der zentralen Informationsstelle für Strom- und Gas-kundinnen und -kunden (§ 22 Z 6 E-ControlG) – und nicht in ihrer Rolle als Schlichtungs-

<sup>1</sup> Die Anzahl aller Eingaben ergibt sich aus der Anzahl der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen, die bei der Schlichtungsstelle telefonisch oder schriftlich im Berichtsjahr einlangten.

<sup>2</sup> schriftlich: E-Mail, Webformular, Post, Fax

<sup>3</sup> Schlichtungsanträge können nur schriftlich eingebracht werden.

<sup>4</sup> Die Anzahl der Beschwerden umfasst hier nicht die Anzahl der Schlichtungsanträge.



**Abbildung 2**  
Geschäftsfälle der  
Schlichtungsstelle 2021  
insgesamt

Quelle: E-Control

stelle iSd § 26 E-ControlG bzw.nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) – tätig.

Die Eingaben, die von der Schlichtungsstelle bearbeitet wurden, teilen sich wie folgt auf:

In ca. 33% der Eingaben wurde ein Schlichtungsantrag, in ca. 29% der Eingaben eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle gerichtet. Die restlichen 38% waren Anfragen.

**EINLANGENSART**

Rund 42% aller Eingaben langten telefonisch bei der Schlichtungsstelle ein. Ein Schlichtungsantrag selbst kann allerdings nur schriftlich eingebracht werden. Die schriftliche Kon-

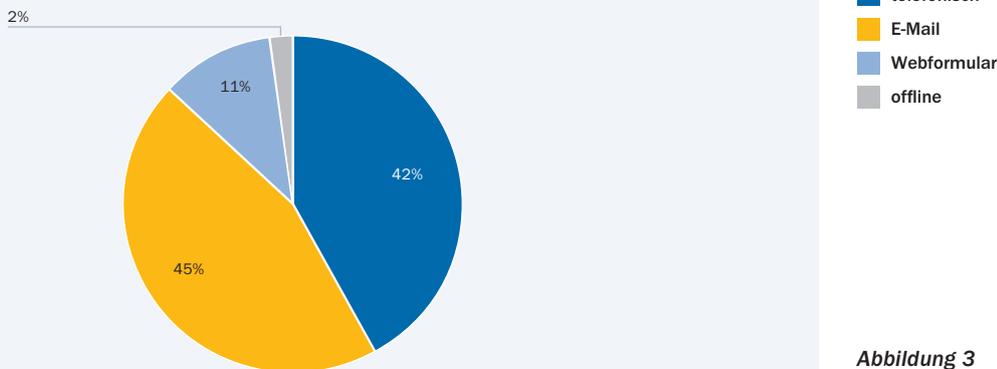
taktaufnahme ist elektronisch per E-Mail und Webformular, aber natürlich auch postalisch und via Fax möglich. Das Webformular steht seit 2020 zur Verfügung und wurde besonders in der zweiten Jahreshälfte 2021 häufiger genutzt.

**THEMENSCHWERPUNKTE**

Auch im Berichtsjahr 2021 sind es Beschwerden und Fragen zur Rechnung, die viele Konsumentinnen und Konsumenten die Schlichtungsstelle kontaktieren lassen. Der Themenkomplex Qualität umfasst die Dienstleistungen der Strom- und Gasunternehmen. Es kann dabei zwischen „kommerzieller Qualität“ und „technischer Qualität“ unterschieden

<sup>5</sup> Die Prozentzahlen sind im Schlichtungsbericht gerundet.

### GESCHÄFTSFÄLLE DER SCHLICHTUNGSSTELLE 2021 NACH EINGANGSART



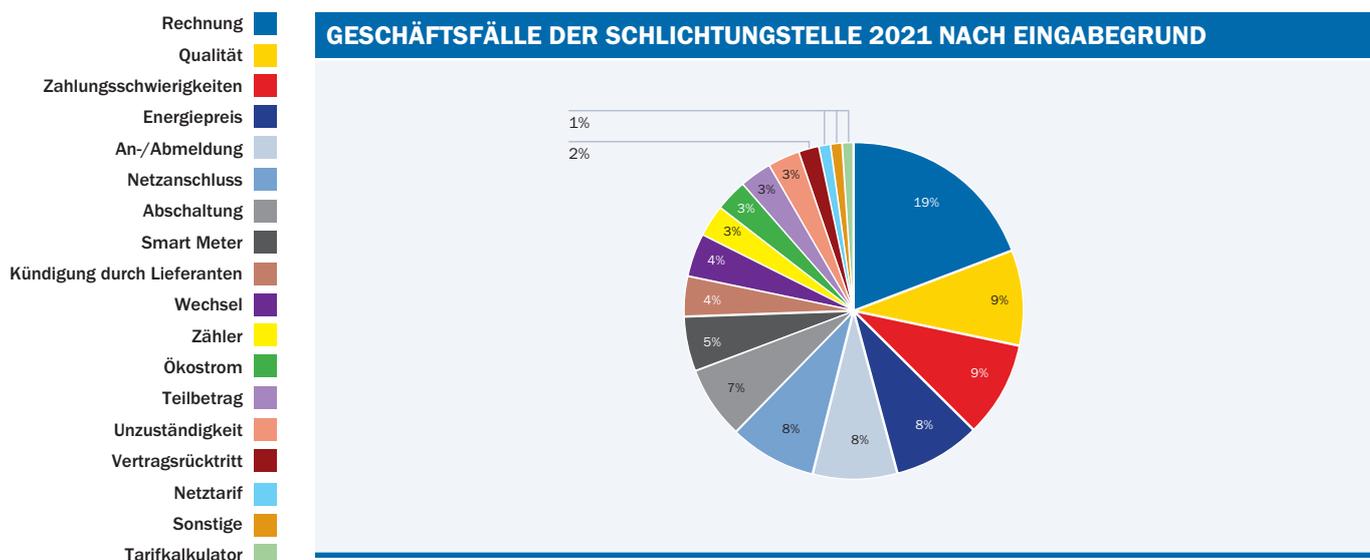
**Abbildung 3**  
Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle 2021 nach Eingangsart

Quelle: E-Control

werden. Unter „kommerzieller Qualität“ werden Beschwerden über das Kundenservice von Lieferanten und Netzbetreibern verstanden. Dies betrifft verzögerte Rechnungslegungen, verspätete Auszahlungen von Guthaben, lange Beantwortungszeiten von Anfragen und Beschwerden sowie die (mangelnde) Erreichbarkeit von Kundenservice-Stellen generell. Unter „technische Qualität“ fallen Beschwerden über Spannungsschwankungen, Stromausfälle und Schäden an Elektrogeräten nach Netztrennungen. Besonders in der zweiten Jahreshälfte war, bedingt durch die Reaktionen der Kundinnen und Kunden auf die Preisentwicklung, bei vielen Energie-Unternehmen ein Ansturm auf die Konsumenten-Services

zu bewältigen, dem einige nicht gewachsen waren. Manche Unternehmen kommunizierten auch an die Schlichtungsstelle, dass es aufgrund der Pandemie zu personellen Ausfällen kam. Deshalb traten einige Betroffene in Kontakt mit der Schlichtungsstelle der E-Control, ohne die Möglichkeit gehabt zu haben, ihre Beschwerde zuvor direkt beim Unternehmen vorzubringen.

Etliche Kundinnen und Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, da sie ihren Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen konnten und mit Mahnungen und Inkassoschreiben konfrontiert waren oder bereits von einer Abschaltung bedroht waren. Beim



Quelle: E-Control

**Abbildung 4**  
Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle 2021 nach Eingabegrund

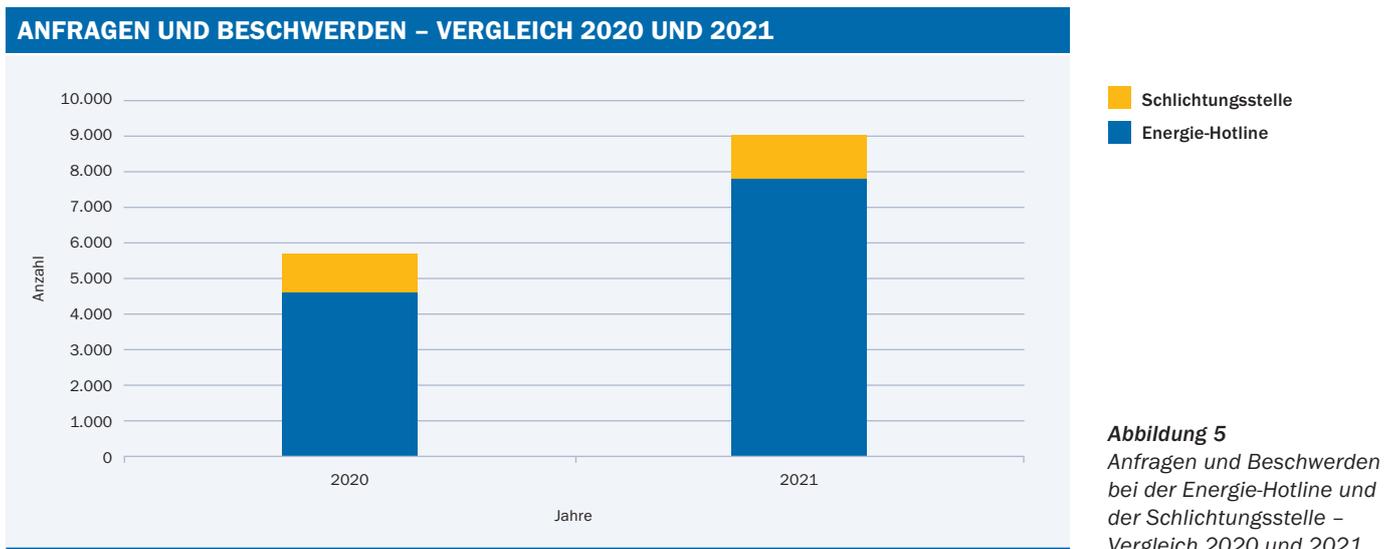
Themenkomplex Energiepreis handelte es sich vor allem um Konsumentinnen und Konsumenten, die ihre Fragen und Beschwerden über Energiepreisänderungen an die Schlichtungsstelle richteten. Eingaben zum Thema Netzanschluss behandelten im Berichtsjahr verstärkt die Errichtung von erneuerbaren Erzeugungsanlagen.

**VERGLEICH MIT DEM VORJAHR 2020**

Im Jahr 2020 wurden 1.444 Eingaben an die Schlichtungsstelle gerichtet. Die Eingabezahl hat sich somit um etwa 32% im Vergleich zum Vorjahr erhöht.<sup>6</sup>

Ausschlaggebend für diesen starken Zuwachs waren vor allem die rasanten Anstiege der Großhandelspreise, im Besonderen für Erdgas, in der zweiten Jahreshälfte. Etliche Energielieferanten erhöhten daraufhin ihre Energiepreise oder kündigten die Kundinnen und Kunden, wobei in diesen Fällen oftmals der Abschluss eines neuen Vertrages mit deutlich höheren Preisen angeboten wurde. Zwei Unternehmen traten geordnet aus dem Markt aus, über ein Unternehmen wurde ein Insolvenzverfahren eröffnet. In diesen Fällen mussten die Betroffenen daher neue Energielieferverträge abschließen. Viele wandten sich an die Bera-

<sup>6</sup> Im Vergleichsjahr 2020 war die Zahl der Eingaben in der Schlichtungsstelle bemerkenswert niedrig. Zieht man als Referenzpunkt das Jahr 2019 heran, lagen die Eingabezahlen 2021 20% unter jenen des Jahres 2019.



**Abbildung 5**  
Anfragen und Beschwerden bei der Energie-Hotline und der Schlichtungsstelle – Vergleich 2020 und 2021

Quelle: E-Control

tungsstelle und auch die Schlichtungsstelle der E-Control, um sich über die Vorgehensweise beraten zu lassen, oder weil sie mit Problemen in der Abwicklung konfrontiert waren.

Die E-Control ist zentrale Anlaufstelle für alle Strom- und Gaskundinnen und -kunden und bietet neben der Schlichtungsstelle auch et-

liche weitere Kontaktmöglichkeiten, wie die Energie-Hotline, an. Aufgrund dieses umfassenden Beratungsanspruchs werden in der Abbildung 4 neben den Anfragen und Beschwerden bei der Schlichtungsstelle auch jene Kontaktaufnahmen dargestellt, die uns über die Energie-Hotline erreichten.

# SCHLICHTUNGS- STELLENTÄTIGKEIT IM DETAIL

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

Darüber hinaus ist die Schlichtungsstelle der E-Control eine nach dem AStG staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle in

Österreich (§ 4 Abs 1 Z 1 AStG). Ihr Auftrag ist es, in Streit- und Beschwerdefällen zwischen VerbraucherInnen bzw. Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und in Österreich niedergelassenen Unternehmen zu vermitteln und zu versuchen, eine zufriedenstellende Lösung zwischen den Verfahrensparteien zu erreichen. Die mit der Verfahrensführung betrauten SchlichterInnen bzw. Schlichter üben das Amt unabhängig und unparteiisch aus.

## Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen in Zahlen

ÜBERBLICK DER SCHLICHTUNGSANTRÄGE, BESCHWERDEN UND ANFRAGEN 2021		
	VerbraucherInnen	Unternehmen
<b>Alle Eingaben<sup>7</sup></b>	<b>1.711</b>	<b>191</b>
schriftlich <sup>8</sup>	58%	59%
telefonisch	42%	41%
<b>Schlichtungsanträge<sup>9</sup></b>	<b>562</b>	<b>71</b>
<b>Beschwerden<sup>10</sup></b>	<b>524</b>	<b>30</b>
schriftlich	49%	53%
telefonisch	51%	47%
<b>Anfragen</b>	<b>625</b>	<b>90</b>
schriftlich	27%	29%
telefonisch	73%	71%

**Abbildung 6**  
Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen 2021

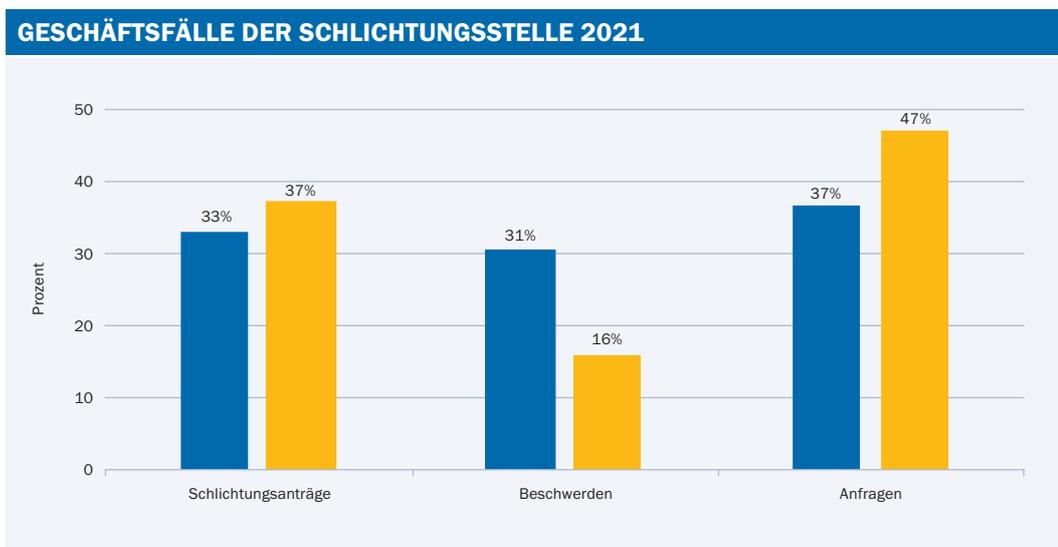
Quelle: E-Control

<sup>7</sup> Die Anzahl aller Eingaben ergibt sich aus der Anzahl der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen, die bei der Schlichtungsstelle telefonisch oder schriftlich im Berichtsjahr einlangten.

<sup>8</sup> schriftlich: E-Mail, Webformular, Post, Fax

<sup>9</sup> Schlichtungsanträge können nur schriftlich eingebracht werden.

<sup>10</sup> Die Anzahl der Beschwerden umfasst hier nicht die Anzahl der Schlichtungsanträge.



**Abbildung 7**  
Geschäftsfälle nach Art der Eingabe von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen 2021

Quelle: E-Control

Im Berichtsjahr langten insgesamt **1.711 Eingaben** von Verbraucherinnen und Verbrauchern und **191 Eingaben** von Unternehmen bei der Schlichtungsstelle ein.

In 33% der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie in 37% der Eingaben von Unternehmen wurde ein Schlichtungsantrag eingebracht.

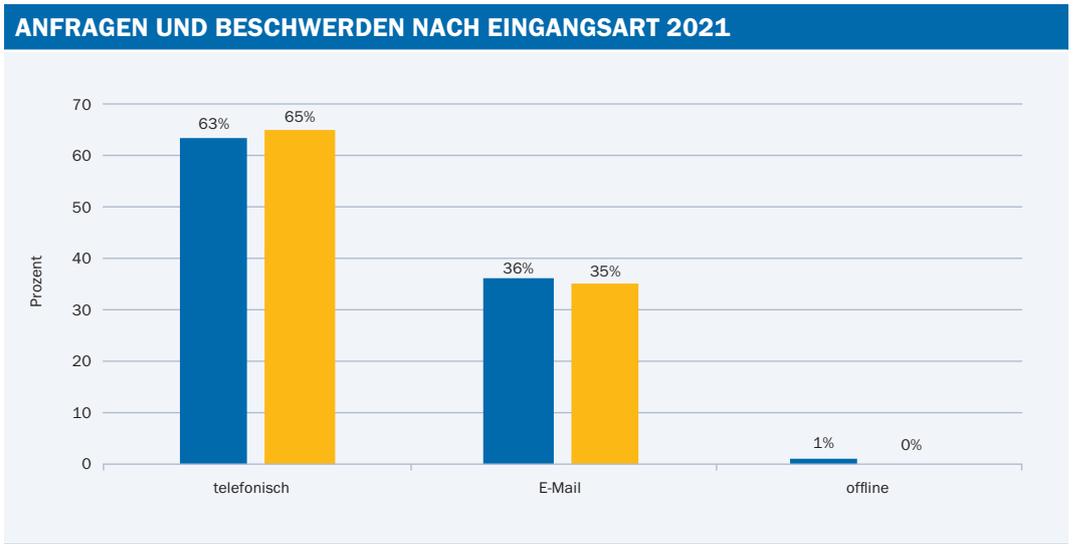
Mehr als ein Drittel aller Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie knapp die Hälfte aller Eingaben von Unternehmen hatten eine Anfrage bzw. ein Ansuchen um Information zum Inhalt.

In 31% der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie in 16% der Eingaben von Unternehmen wurde eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle herangetragen.

**EINLANGENSART IM DETAIL**

Die Schlichtungsstelle war hierbei als Teil der zentralen Informationsstelle für Strom- und Gaskundinnen und -kunden (§ 22 Z 6 E-ControlG) – und nicht in ihrer Rolle als Schlichtungsstelle iSd § 26 E-ControlG bzw. AStG – tätig.

Anfragen und Beschwerden können sowohl schriftlich als auch telefonisch bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden. In Relation greifen mehr Verbraucherinnen und Verbraucher bzw. Unternehmen zum Hörer, um die Schlichtungsstelle mit einer Anfrage



**Abbildung 8**  
Anfragen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen nach Eingangsart 2021

Quelle: E-Control

oder einer Beschwerde zu kontaktieren. Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen, die sich vorab telefonisch an die Schlichtungsstelle wenden, aber zeitnah einen schriftlichen Schlichtungsantrag übermitteln, sind nicht von der Kategorie „Telefon“ erfasst. Die Zahl der telefonischen Vorab-Kontakte ist daher weitaus größer.

Schlichtungsanträge können nur schriftlich gestellt werden. Die häufigste Kontaktaufnahme bei Verfahren fand per E-Mail statt, aber auch das eigens bereitgestellte Webformular wird gut angenommen. Die Eingabeoberfläche ist sowohl für Verbraucherinnen und Ver-

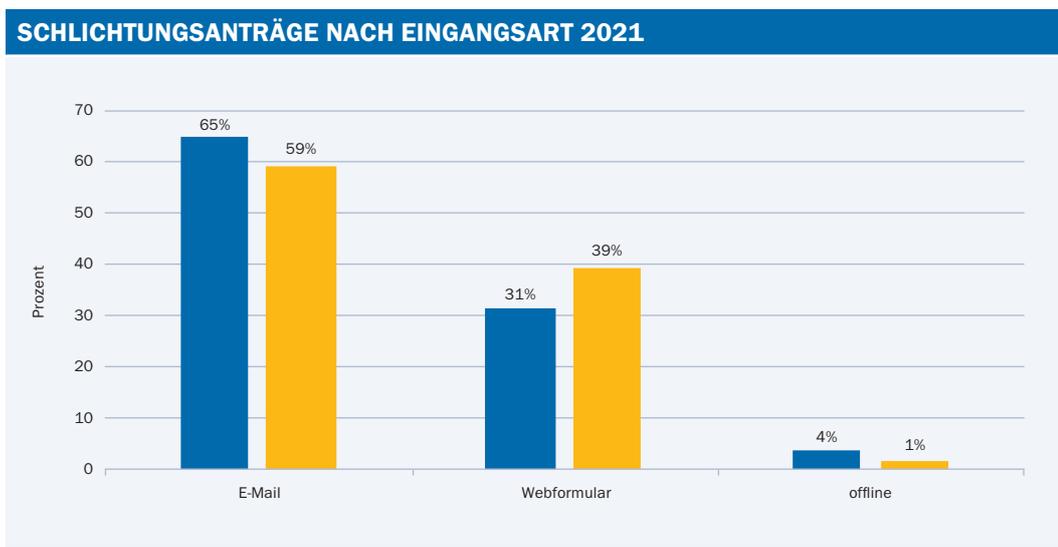
braucher<sup>11</sup> sowie für Unternehmen<sup>12</sup> als auch für Marktteilnehmer<sup>13</sup> auf der Website der E-Control zugänglich.

Ein Schlichtungsverfahren kann durch Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer selbstverständlich auch auf dem Postweg eingeleitet werden. Die Kommunikation mit diesen Parteien wird auch weiterhin per Brief abgewickelt. Mit den Beschwerdegegnern, also den betroffenen Unternehmen, findet die Kommunikation hingegen grundsätzlich per E-Mail statt. Per Brief oder per Fax wandten sich verhältnismäßig wenige Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer an die

<sup>11</sup> <https://www.e-control.at/schlichtungsformular>

<sup>12</sup> <https://www.e-control.at/gewerbe/schlichtungsformular>

<sup>13</sup> <https://www.e-control.at/marktteilnehmer/schlichtungsformular>



■ Verbraucherinnen und Verbraucher  
 ■ Unternehmen

**Abbildung 9**  
 Schlichtungsanträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen nach Eingangsart 2021

Quelle: E-Control

Schlichtungsstelle, das betrifft ca. 4% aller Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern und nur ca. 1% der Unternehmen.

**UNTERSCHIEDUNG ZWISCHEN BESCHWERDE UND SCHLICHTUNGSANTRAG**

Im Unterschied zu einer Beschwerde<sup>14</sup> liegt dem Schlichtungsantrag ein ausdrücklicher Wunsch nach Aufnahme eines Verfahrens, also der Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle, zugrunde.

Geht das aus der schriftlichen Beschwerde nicht eindeutig hervor, wird noch kein Schlichtungsverfahren eröffnet. Der Beschwerdefüh-

rer bzw. die Beschwerdeführerin erhält daraufhin Informationen zur Schlichtungsstelle zugesandt und wird gefragt, ob die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch genommen werden möchte. Sollten notwendige Informationen, wie Unterlagen oder der notwendige Lösungsversuch mit dem Unternehmen, noch fehlen, wird um „Verbesserung“ gebeten. Die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer können die Dokumente bzw. den Kommunikationsverlauf sodann innerhalb einer gesetzten Frist nachreichen. Handelt es sich um Beschwerden, die durch die Schlichtungsstelle teilweise aufgeklärt werden können, so ergeht neben der Informa-

<sup>14</sup> Zur besseren Unterscheidbarkeit umfasst die Anzahl der Beschwerden nicht die Anzahl der eingebrachten Schlichtungsanträge, obwohl diese immer eine Beschwerde darstellen.

tion zur Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens auch eine inhaltliche Auskunft. Erfolgt die Rückmeldung, dass ein Schlichtungsverfahren gewünscht ist, so eröffnet die Schlichtungsstelle ein Verfahren. Erhält die Schlich-

tungsstelle aber innerhalb der gesetzten Frist keine Rückmeldung, so wird die Beschwerde nicht weiter behandelt. Der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin wird auf diesen Umstand hingewiesen.

## Schlichtungsanträge im Detail

Im Berichtsjahr langten **562 Schlichtungsanträge** von Verbraucherinnen und Verbrauchern und **71 Schlichtungsanträge** von Unternehmen – insgesamt somit 633 Schlichtungsanträge – bei der Schlichtungsstelle ein.

Ein Schlichtungsantrag – und somit ein Schlichtungsverfahren – kann sowohl den Strom- als auch den Gasbereich umfassen, als auch mehrere Beschwerdegegner bzw. Unternehmen betreffen. Die Anzahl der insgesamt betroffenen Unternehmen ist somit

SCHLICHTUNGSANTRÄGE IM DETAIL 2021		
	VerbraucherInnen	Unternehmen
<b>Schlichtungsanträge</b>	<b>562</b>	<b>71</b>
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	80%	77%
Ablehnungen	3%	1%
vorangegangener Lösungsversuch mit Beschwerdegegner konnte nicht glaubhaft gemacht werden	2%	0%
Beschwerde bereits durch ein Gericht oder andere AS-Stelle behandelt	0,5%	0%
Streitwert liegt unter 10 EUR	0,5%	0%
Einbringung der Beschwerde beim Unternehmen länger als vor einem Jahr	0,2%	1%
Unzuständigkeit	1%	0%
Zurückziehung des Antrages durch Beschwerdeführer bzw. -führerin	16%	20%
Durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens (Vermittlungstätigkeit)	27 Tage	60 Tage

**Abbildung 10**  
Schlichtungsanträge im  
Detail 2021

Quelle: E-Control

weitaus höher als die Anzahl der Schlichtungsanträge.

#### **Verbraucherinnen und Verbraucher iSd KSchG**

Bei Verbraucherinnen und Verbrauchern wurde in 80% der Streit- und Beschwerdefälle die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen und der bzw. die Beschwerdegegner in das Schlichtungsverfahren eingebunden und zur Stellungnahme aufgefordert.

16% der Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen zogen ihren Schlichtungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

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

In 1% der Fälle war keine Zuständigkeit der Schlichtungsstelle gegeben.

#### **Unternehmer iSd KSchG**

Bei Unternehmen als Einbringer wurde in 77% der Streit- und Beschwerdefälle die Vermittlungstätigkeit durch die Schlichtungsstelle aufgenommen, und die Beschwerdegegner wurden in das Schlichtungsverfahren eingebunden sowie zur Stellungnahme aufgefordert. 20% der Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen zogen ihren Schlich-

tungsantrag wieder zurück bzw. kamen dem Verbesserungsauftrag nicht nach.

In 1% der Fälle lehnte die Schlichtungsstelle die weitere Behandlung der Beschwerde aus den in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Gründen ab.

In 0% der Fälle war keine Zuständigkeit gegeben.

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

#### **EINLEITUNG EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS**

Die Einrichtung einer Schlichtungsstelle soll es Kundinnen und Kunden ermöglichen, Streitigkeiten mit einem Energie-Unternehmen einfach, rasch und kostenlos, ohne Anrufung der Gerichte, einer Lösung zuführen zu können. Dazu ist ein Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle notwendig.

Mit **Einlangen der Beschwerde** des Beschwerdeführers bei der Schlichtungsstelle wird das Schlichtungsverfahren eingeleitet. Vorausset-

zung ist, dass aus der Beschwerde klar hervorgeht, dass die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle gewünscht wird. („**Antrag auf Streitschlichtung**“).

#### **Verbesserungsauftrag**

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

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

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

Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer können die Anträge auf Schlichtung auch zurückziehen, z.B. weil selbst eine Einigung herbeigeführt werden konnte. Dazu reicht eine Mitteilung an die Schlichtungsstelle, ein Grund muss nicht angegeben werden.

Ein Antrag gilt auch als zurückgezogen, wenn dem Verbesserungsauftrag innerhalb der gesetzten Frist nicht nachgekommen wurde. Damit ist die Beschwerde nicht „vollständig“. Welche Informationen oder Dokumente noch nachgereicht werden müssten, wird im schriftlichen Verbesserungsauftrag mitgeteilt.

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

Einem Großteil der Schlichtungsanträge, die nicht weiter behandelt wurden, fehlten aber sowohl der Einigungsversuch als auch weitere Unterlagen und Informationen. In diesen Fällen wird der Schlichtungsantrag als zurückgezogen gewertet. Im Berichtsjahr 2021 gab es daher kaum Ablehnungen wegen eines nicht erfolgten Einigungsversuches. Auch die weiteren im AStG bzw. in den Verfahrensrichtlinien vorgesehenen Ablehnungsgründe kamen im Jahr 2021 kaum bzw. gar nicht zum Tragen.

#### **Unzuständigkeit**

Bei Unzuständigkeit muss das Schlichtungsverfahren eingestellt werden. Ein Großteil betrifft hier den Bereich der Fernwärme, für welche die Schlichtungsstelle der E-Control nicht zuständig ist. Auch Anfragen und Beschwerden können aufgrund von Unzuständigkeit nicht weiterbearbeitet werden. In all diesen Fällen werden die Kundinnen und Kunden aufgeklärt.

#### **Vermittlungstätigkeit**

Wenn ein Schlichtungsantrag vollständig ist und keine anderen Ablehnungsgründe vorliegen, wird die Vermittlungstätigkeit aufgenommen. Erst ab diesem Zeitpunkt werden die betroffenen Unternehmen in das

Schlichtungsverfahren eingebunden, über den Eingang der Beschwerde informiert und zur Stellungnahme gebeten. Kommt der Beschwerdegegner dem Begehren der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers nach, wird das Schlichtungsverfahren als erfolgreich betrachtet und kann beendet werden.

Im Falle einer Ablehnung des Begehrens durch den Beschwerdegegner wird die Stellungnahme der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer zugestellt, damit sie sich dazu äußern können. Auch wenn der Beschwerdegegner eine andere Lösung unterbreitet, wird die Stellungnahme weitergeleitet. Wenn der Beschwerdeführer oder die Beschwerdeführerin das Angebot des Beschwerdegegners annimmt, kann das Verfahren ebenso erfolgreich eingestellt werden.

Kommt es allerdings auf diesem Wege zu keiner Einigung, wird eine eingehende Prüfung der vorliegenden Unterlagen durch die Schlichtungsstelle vorgenommen. Im Unterschied zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann ein Urteil gefällt oder eine Entscheidung getroffen werden, die zwingend umzusetzen ist. Kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass sich das Unternehmen im Rahmen der einschlägigen Gesetze bewegt hat, wird seitens der Schlichtungsstelle

le zumeist kein Lösungsvorschlag unterbreitet. Das Schlichtungsverfahren muss sodann wegen erfolglosem Einigungsversuch eingestellt werden. Auf diesen Umstand werden die Verfahrensparteien in der Einstellung hingewiesen.

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

#### **ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGSVERFAHREN**

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

Andere Verfahren mussten allerdings mit einem erfolglosen Einigungsversuch abgeschlossen werden. Anzumerken ist, dass ein Schlichtungsverfahren mit „erfolglosem Einigungsversuch“ auch dann eingestellt wird, wenn sich der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin nicht mehr am fortgeschrit-

tenen Schlichtungsverfahren beteiligt: zum Beispiel, weil er auf die Stellungnahme und den Lösungsvorschlag des Beschwerdegegners nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert. Auf diesen Umstand wird der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin hingewiesen.

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

#### **VERFAHRENSDAUER**

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucherinnen und Verbrauchern iSd KSchG 27Tage, bei Unternehmen iSd KSchG 60 Tage. Die Schlichtungsverfahren werden grundsätzlich elektronisch geführt.

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

Die Verfahrensdauer bei den Schlichtungsverfahren hängt unter anderem auch von der Einhaltung der Fristen für die Abgabe einer Stellungnahme seitens der Unternehmen als auch der Mitwirkung der Beschwerdeführer bzw. der Beschwerdeführerinnen ab. Trotz der allgemein sehr guten Zusammenarbeit mussten teilweise Stellungnahmen mehrmals urgirt werden.

Im AStG ist vorgesehen, dass ein Schlichtungsverfahren nicht länger als 90 Tage dauern soll. Bedingt durch das hohe Beschwerdeaufkommen in der zweiten Jahreshälfte, konnten einige Beschwerdeservices der Unternehmen (also der Beschwerdegegner) ihre Stellungnahmen in den Verfahren in manchen Fällen nicht in der gewohnten Schnelligkeit bearbeiten; es kam dadurch zu einer längeren Verfahrensdauer. Die auffällig lange Verfahrensdauer bei Unternehmen betraf vor allem das Thema Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen. Im Juli 2021 wurden mit dem Erneuerbaren-Ausbau-Gesetzes-Paket (EAG-Paket) einige neue Weichen für die Energiesystemwende gestellt. Die Schlichtungsstelle der E-Control führte hier einige Verfahren, die aufgrund der Neuheit dieser gesetzlichen Grundlage eine längere Bearbeitungsdauer in Anspruch nahmen, da zum Beispiel die Netzbetreiber für die Erstellung ihrer Stellungnahmen umfassende Analysen erstellen mussten. Die Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen waren selbstverständlich immer über die Umstände informiert.

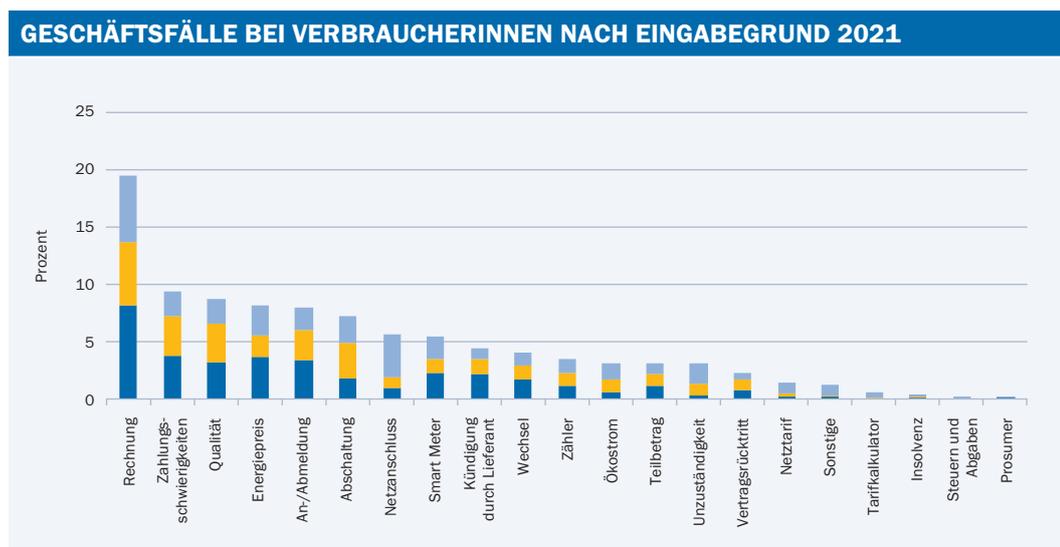
# AUSGEWÄHLTE THEMEN DER SCHLICHTUNGSSTELLENTÄTIGKEIT FÜR DAS JAHR 2021

## Gründe für Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen

Die Abbildungen 11 und 12 zeigen, dass sich sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Unternehmen insbesondere wegen Unklarheiten und Problemen zur Rechnung sowie wegen Zahlungsschwierigkeiten im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten. Unternehmen suchen häufig wegen Netzanschlussfragen bzw. -problemen, aber auch zum Thema Rechnung Unterstützung durch die Schlichtungsstelle. Bei beiden Gruppen spielt das Thema Qualität in vielen Eingaben eine Rolle – nicht in allen Fällen ist sie aber der Hauptgrund für die Kontaktaufnahme, sondern wird zusätzlich in der Anfrage oder Beschwerde angeführt.

Die turbulenten Entwicklungen auf den Energiegroßhandelsmärkten zeichneten sich ab der zweiten Jahreshälfte, aber besonders im vierten Quartal, auch an der Schlichtungsstelle ab. Eingaben zum Thema Energiepreis häuften sich sowohl bei Verbraucherinnen und Verbrauchern als auch Unternehmen.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die Gesamtanzahl der Anfragegründe höher ist als die der Eingaben. Dies ist darauf zurückzuführen, dass einem Geschäftsfall mehrere Anfragegründe zugeordnet werden können.



**Abbildung 11**  
Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern nach Eingabegrund 2021

Quelle: E-Control

Anfrage  
Beschwerde  
Schlichtungsanträge

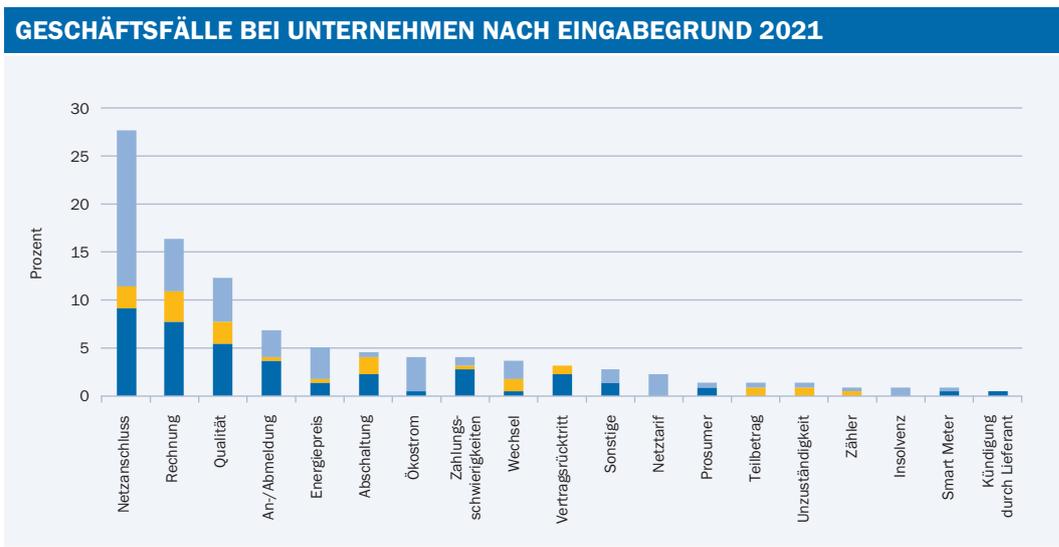


Abbildung 12  
Eingaben von Unternehmen nach Eingabegrund 2021

Quelle: E-Control

### RECHNUNG

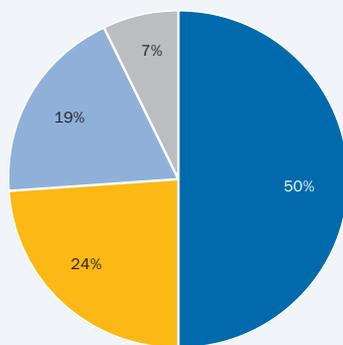
Der Themenkomplex „Rechnung“ kann in die Unterkategorien Verbrauch, Nachverrechnung, allgemeine Fragen und Kontrolle der Abrechnung unterteilt werden. Im 3. und 4. Quartal des Berichtsjahres häuften sich außerdem die Anfragen und Beschwerden über fehlende Abrechnungen aus einem Netzgebiet. Die Schlichtungsstelle wurde durch die betroffenen Unternehmen informiert, dass es aufgrund einer Systemumstellung zu starken Verzögerungen kam.

### Energieverbrauch

Etwa die Hälfte der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern, aber auch der Eingaben

von Unternehmen zum Themenbereich „Rechnung“ betrafen den Energieverbrauch. Kundinnen und Kunden wandten sich an die Schlichtungsstelle, da sie den in Rechnung gestellten Verbrauch anzweifelten. Sie berufen sich dabei zum Beispiel auf lange Abwesenheitszeiten oder ungenutzte Geräte, in jedem Fall bestreiten sie, dass der in Rechnung gestellte Strom- oder Gasverbrauch in dieser Höhe auch tatsächlich verbraucht wurde. Ist noch kein Schlichtungsantrag gestellt, sondern lediglich eine Anfrage oder Beschwerde an die Schlichtungsstelle gerichtet worden, wird in einem beratenden Gespräch oder einer schriftlichen Antwort über die möglichen Ursachen aufgeklärt. Begehren die Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführe-

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHER/INNEN ZUM THEMA RECHNUNG 2021

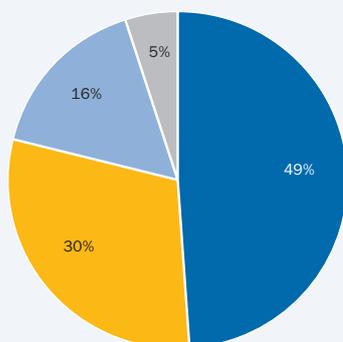


- Verbrauch
- Nachverrechnung
- Allgemein
- Kontrolle

**Abbildung 13**  
Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Rechnung 2021

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA RECHNUNG 2021



- Verbrauch
- Nachverrechnung
- Allgemein
- Kontrolle

**Abbildung 14**  
Eingabe von Unternehmen zum Thema Rechnung 2021

Quelle: E-Control

rinnen ein Schlichtungsverfahren, wird in den meisten Fällen der Netzbetreiber zur Zählerstandsermittlung bzw. den für die Abrechnung herangezogenen Zählerständen befragt. Eine Rechnungskorrektur wird zum Beispiel in jenen Schlichtungsverfahren vorgeschlagen, in denen eine Richtigestellung auf Basis der tatsächlich (durch den Netzbetreiber oder die Kundinnen und Kunden) abgelesenen Verbrauchswerte durchgeführt werden kann.

Im dritten und vierten Quartal des Berichtsjahres fand eine Umstellung der technischen Formate für den Datenaustausch zwischen den Unternehmen statt. Es häuften sich in diesem Zeitraum Anfragen und Beschwerden an die Schlichtungsstelle über falsche Verbrauchsdaten in den Abrechnungen. So wurden zum Beispiel in sehr kurzen Zeiträumen signifikant höhere Stromverbräuche in Rechnung gestellt, die den Kundinnen und Kunden eindeutig fehlerhaft erschienen.

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

Etwa ein Viertel der Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie 30 Prozent der Eingaben von Unternehmen zum Themenbereich „Rechnung“ zielten auf die rechnerische Ermittlung von Verbrauchsdaten ab. Beschwerden über die rechnerische Verbrauchsermittlung gehören zu den Standardbeschwerden bei der Schlichtungsstelle.

Die Verbrauchsabgrenzung ist für verschiedene abrechnungsrelevante Prozesse, wie zur

Legung der Jahresabrechnung, bei Änderungen der Netznutzungsentgelte oder Energiepreise, dem Lieferantenwechsel oder einer An- bzw. Abmeldung, erforderlich. Nicht in allen Fällen erfolgt die Ermittlung des Zählerstandes durch den Netzbetreiber vor Ort oder werden die Werte von den Kundinnen und Kunden abgelesen.

Im Berichtsjahr führten außerdem zahlreiche Unternehmen teilweise erhebliche Preiserhöhungen durch, die sich deutlich auf den Abrechnungen niederschlugen. Die jeweilige Verbrauchsaufteilung kann dabei eine große Rolle spielen. Bei einer unterjährigen Preisanpassung liegt in den seltensten Fällen ein tatsächlicher Verbrauchswert vor. Den Konsumentinnen und Konsumenten fehlt hier oft das Wissen, dass ein Zählerstand auch durch sie abgelesen und an den Netzbetreiber kommuniziert werden kann, oder es mangelt ihnen überhaupt an Bewusstsein, dass der Netzbetreiber diese Daten in den meisten Fällen nicht zur Verfügung hat.

#### **Teilbetrag**

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

Im Zusammenhang mit dem Thema Teilbeträge ergab sich im Berichtsjahr eine neue Facette. Konsumentinnen und Konsumenten, die ein an einen Index gebundenes Preisprodukt

bezogen (gemeinhin als Float-, Flex- oder Spot-Produkte bezeichnet), waren unmittelbar von den steigenden Großhandelspreisen betroffen. Wurden ihre Teilbeträge nicht entsprechend angepasst, drohte oder droht ihnen eine besonders hohe Nachzahlung mit der nächsten Jahresabrechnung. Einige Betroffene wandten sich an die Schlichtungsstelle der E-Control mit der Meinung, dass hier ein Hinweis oder eine Warnung durch den Energielieferanten angebracht gewesen wäre.

Ein anderes Unternehmen informierte die Kundinnen und Kunden, dass die Teilzahlungsbeträge mit den steigenden Energiepreisen auch monatlich angepasst werden, um Nachzahlungen vorzubeugen. Diese neuen und teilweise auf Basis der Preissteigerungen signifikant höheren Teilbetragsvorschriften veranlassten ebenso viele Betroffene, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden mit der Bitte um Aufklärung. Vielen Konsumentinnen und Konsumenten war nämlich bis zu diesem Zeitpunkt nicht bewusst, dass sie einen Vertrag über ein risikoreicheres Preisprodukt abgeschlossen hatten. Erschwerend kam in diesen Fällen hinzu, dass das Unternehmen zusätzlich zu den hohen Teilbeträgen eine einmalige Depotzahlung einhob. Das Recht dazu hatte sich das Unternehmen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeräumt. Für die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer stellte diese Forderung in vielen Fällen eine sehr hohe Belastung dar. In Schlichtungsverfahren konnte erreicht werden, dass von der Depotzahlung abgesehen

wurde und dass noch aufrechte Bindefristen aufgehoben wurden, um einen Lieferantenwechsel zu ermöglichen.

### **ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN**

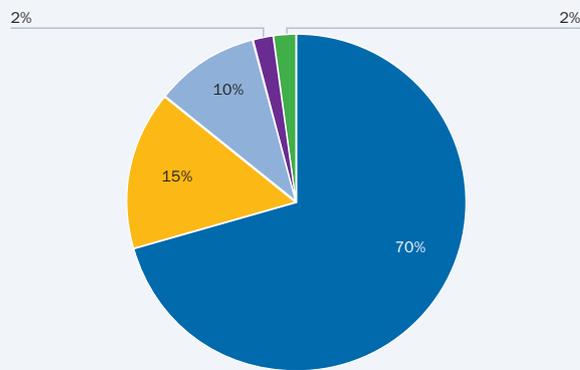
Auch in diesem Berichtsjahr ist für viele Strom- und Gaskundinnen und -kunden das Begleichen ihrer Zahlungsverpflichtungen herausfordernd. Neben der andauernden COVID-19-Pandemie sind es auch die seit der Jahreshälfte steigenden Gasgroßhandelspreise, die sich zunehmend auch auf den Rechnungen, aber auch bei den Teilzahlungsbeträgen zu Buche schlugen.

Das Thema „Zahlungsschwierigkeiten“ umfasst die Unterkategorien Mahnung/Inkasso, Ratenvereinbarung und Sicherheitsleistung, Grundversorgung sowie Prepaymentzähler.

Der Großteil der von Zahlungsschwierigkeiten betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten (70%) wandten sich nach Erhalt von Mahnschreiben an die Schlichtungsstelle der E-Control. Besonders in der zweiten Jahreshälfte nahmen die Kontakte zu diesem Thema zu. Hohe Nachzahlungen waren dabei besonders oft auf Energiepreiserhöhungen zurückzuführen. Auffällig war in diesem Zusammenhang, dass sich die Mahnschreiben nicht nur auf Forderungen aus Jahresabrechnungen bezogen, sondern in einigen Fällen auch auf ausstehende Teilbeträge. Das war besonders dann der Fall, wenn die Teilzahlungsbeträge bei flexiblen Produkten (z.B. sogenannte Float-, Flex- oder Spot-Produkte)

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHER/INNEN BEI ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN 2021

- Mahnung, Inkasso
- Ratenvereinbarung
- Grundversorgung
- Sicherheitsleistung
- Prepaymentzähler

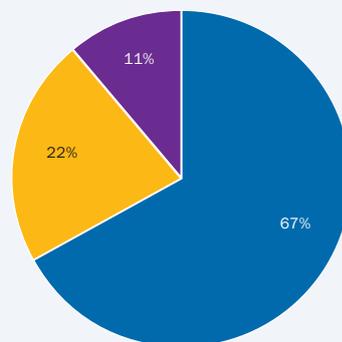


**Abbildung 15**  
Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Zahlungsschwierigkeiten 2021

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN BEI ZAHLUNGSSCHWIERIGKEITEN 2021

- Mahnung, Inkasso
- Ratenvereinbarung
- Sicherheitsleistung



**Abbildung 16**  
Eingaben von Unternehmen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten 2021

Quelle: E-Control

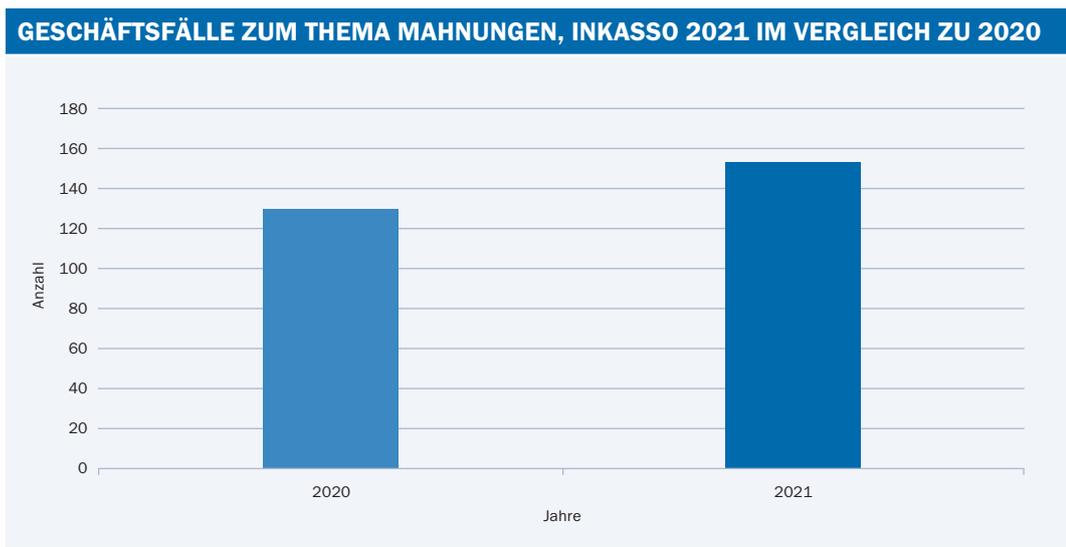
teilweise signifikant erhöht wurden und eine fristgerechte Begleichung nicht mehr möglich war. In diesen Fällen bemühte sich die Schlichtungsstelle, neben aufklärenden Gesprächen über Preismodell und Lieferantenwechsel, in Verfahren etwaige Vertragsbindungen aufheben zu lassen und Ratenvereinbarungen herbeizuführen.

Hohe Nachforderungen und daraus resultierende Nachverrechnungen aufgrund einer Verbrauchsveränderung bzw. nach einer Ablesung vor Ort nach rechnerischer Ermittlung gehören ebenso nach wie vor zu den häufigen Gründen für eine Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle. Generell ist in diesem Zusammenhang auch zu erwähnen, dass für viele die Tatsache, dass sich die

Unternehmen Inkassobüros bedienen und dadurch weitere, teilweise sehr hohe Kosten entstehen, die Problematik noch verschärft. In Schlichtungsverfahren konnte immer wieder erreicht werden, dass diese zusätzlichen Kosten erlassen wurden.

Ein Vergleich der Eingaben zum Thema „Mahnung, Inkasso“ zwischen den Jahren 2020 und 2021 zeigt einen Anstieg im Berichtsjahr.

Einige Konsumentinnen und Konsumenten wandten sich an die Schlichtungsstelle, da ihnen die Begleichung der (gemahnten) Forderungen in Form von Ratenzahlungen entweder gänzlich oder in der für sie zur Begleichung erforderlichen Höhe nicht ermöglicht wurde. Hier versucht die Schlichtungsstelle



**Abbildung 17**  
Vergleich der Eingaben zum Thema Mahnungen, Inkasso in den Jahren 2020 und 2021

Quelle: E-Control

für die Betroffenen, einen ihnen möglichen Zahlungsplan zu unterstützen.

Die Berufung auf die Grundversorgung und Probleme in der Umsetzung spielen im Berichtsjahr in diesem Themenkomplex eine anteilmäßig kleinere Rolle. Die Problemstellungen rund um die Grundversorgung wurden im Schlichtungsbericht für das Berichtsjahr 2020<sup>15</sup> sehr ausführlich ausgearbeitet. Die Herausforderungen haben sich im Berichtsjahr 2021 nicht wesentlich geändert.

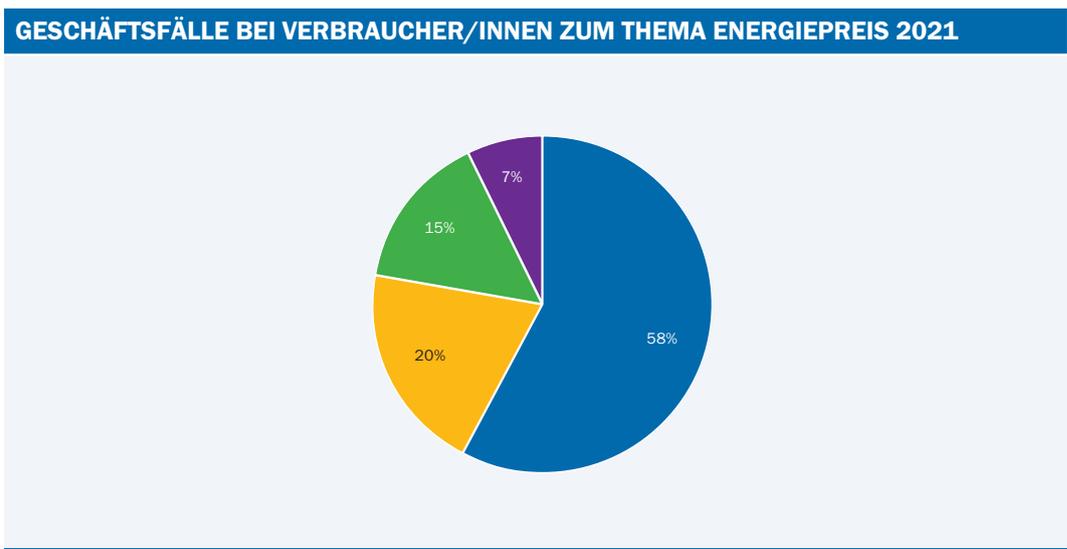
Für Unternehmen stellten zusätzlich eingeforderte Sicherheitsleistungen in einigen Fällen unüberwindbare finanzielle Hürden dar.

### ENERGIEPREIS

Der Themenkomplex „Energiepreis“ ist in die Unterkategorien Preisänderung, Produktinfo, Neukundenbonus und Widerspruch unterteilt. Sowohl bei Verbraucherinnen und Verbrauchern (58%) als auch bei Unternehmen (55%) iSd KSchG dominierten Anfragen und Beschwerden zum Thema Preisänderung.

#### Preisänderung

Viele Unternehmen informierten ihre Kundinnen und Kunden über die Erhöhung ihrer Produktpreise. Diese Erhöhungen wurden auf Basis der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vertraglich vereinbarten Konditionen durchgeführt. Den Kundinnen und Kunden wird dabei das Recht auf Wider-

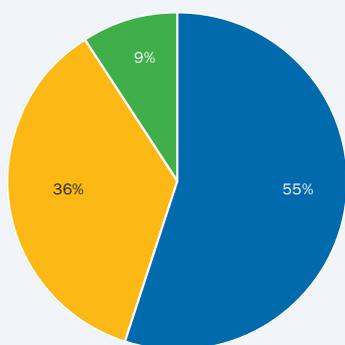


**Abbildung 18**  
Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Energiepreis 2021

Quelle: E-Control

<sup>15</sup> Der Schlichtungsbericht für das Berichtsjahr 2020 ist auf der Website der E-Control unter <https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle> abrufbar.

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA ENERGIEPREIS 2021



- Preisänderung
- Produktinfo
- Neukundenbonus

**Abbildung 19**  
Eingaben von Unternehmen  
zum Thema Energiepreis  
2021

Quelle: E-Control

spruch eingeräumt. Wurde der Preiserhöhung widersprochen, ist die vertragliche Beziehung auch nach Ablauf von drei Monaten beendet; in dieser Zeit muss aber zu den alten Preisen beliefert werden. Da sich die Situation auf den Großhandelsmärkten aber weiterhin verschärfte, stellte sogar diese Zeitspanne von drei Monaten für manche Energielieferanten ein Problem dar. Hinzu kam eine unsichere Rechtslage für die Unternehmen. Die Preisänderungsklauseln, anhand derer sie ihre Preise ändern konnten, standen erneut auf dem gerichtlichen Prüfstand. Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte diesbezüglich im Auftrag des Sozialministeriums eine Klage

eingereicht. Ein richtungweisendes Urteil wurde im Dezember 2021 durch den Obersten Gerichtshof gefällt und die beanstandeten Klauseln für unzulässig erklärt.

#### **Kündigung durch den Lieferanten**

Auch aus diesem Grund reagierten manche Energielieferanten auf ihre gestiegenen Beschaffungskosten nicht mit einer direkten Weitergabe in bestehenden Vertragsbeziehungen, sondern sprachen die Kündigung der Verträge aus. Manche legten dem Kündigungsschreiben neue Verträge mit entsprechend erhöhten Preisen bei. Aus diesem Vorgehen ergaben sich mitunter auch Problemstellungen:

Nicht alle Kundinnen und Kunden schlossen rechtzeitig zum Ablauf der achtwöchigen Kündigungsfrist einen neuen Energieliefervertrag ab. Einige Betroffene wandten sich an die Schlichtungsstelle der E-Control, nachdem sie durch ein Schreiben des Netzbetreibers über eine drohende Abschaltung informiert wurden. Dieser Informationsschritt der Netzbetreiber ist in den Bestimmungen der Wechselverordnung (Wechsel-VO) festgehalten.

Wandten sich die Betroffenen nach dem Erhalt einer Information durch den Netzbetreiber an die Schlichtungsstelle, konnte in den meisten Fällen noch beratend Hilfe geleistet werden. Durch Verweise auf den Tarifikalkulator und die Services der Energie-Hotline der E-Control konnte den Konsumentinnen und Konsumenten weitergeholfen werden.

Für manche Unternehmen war der mitunter unerwartete große Zulauf an Neukundinnen und Neukunden prozesstechnisch schwierig abzuwickeln. Zum Beispiel wurde der Wechsel in einigen Fällen zu spät eingeleitet und eine fristgerechte Abwicklung war nicht mehr möglich. Die Konsumentinnen und Konsumenten wurden erst durch die Benachrichtigung des Netzbetreibers über die drohende Abschaltung darauf aufmerksam, dass der Lieferantenwechsel noch nicht vollzogen war.

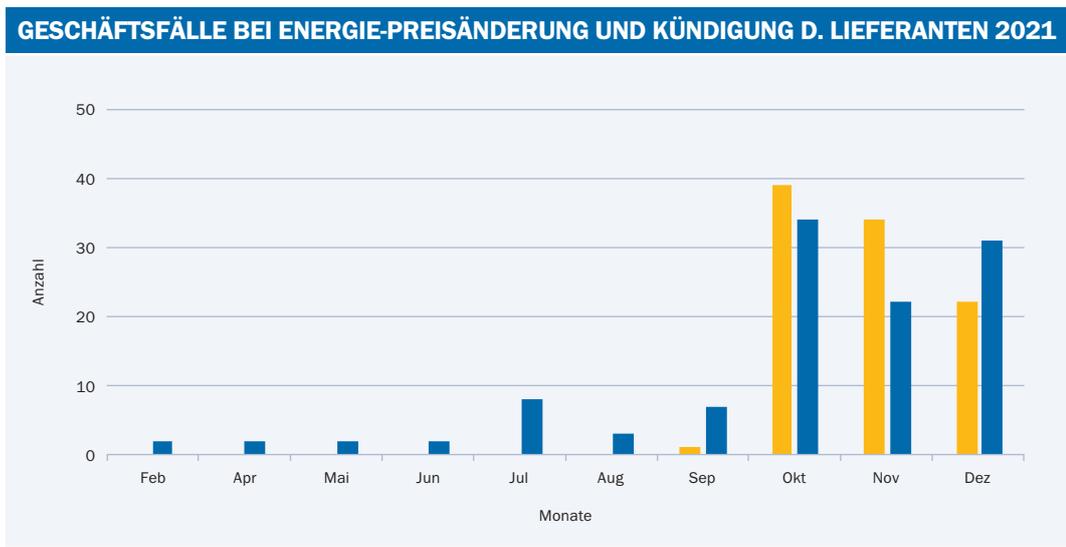
In anderen Fällen wurde die Kündigung durch den Energielieferanten nicht unter Ein-

haltung der gesetzlich festgelegten achtwöchigen Kündigungsfrist ausgesprochen, sondern wurde in einem viel kürzeren Zeitraum wirksam. Manche der betroffenen Unternehmen beriefen sich in ihren Begründungen über diese Vorgehensweise auf den Wegfall der Geschäftsgrundlage (aufgrund der stark gestiegenen Beschaffungskosten), die nun eine außerordentliche Kündigung rechtfertigen würde. Da ein Wechsel in manchen Fällen nicht mehr fristgerecht durchgeführt werden konnte und die Kundinnen und Kunden auch nicht über das Wissen verfügen, dass hier eine Anmeldung (statt eines Lieferantenwechsels) eine Vertragslücke verhindern hätte können, befanden sich einige der Betroffenen ungewollt im vertragslosen Zustand und wurden darüber wiederum im besten Fall durch die Information des Netzbetreibers aufmerksam gemacht.

Da diese Vorgehensweise der Massenkündigung durch Energielieferanten ein bisher noch nicht da gewesenes Verhalten auf dem Markt war, wurde dafür ein eigener Anfragegrund für das Berichtswesen eingerichtet. Er war mit Aufkommen der Thematik, ab dem 4. Quartal, verfügbar. Die folgende Grafik beschreibt die Entwicklung des Anfragegrundes „Preisänderung“ und „Kündigung durch Lieferanten“ im Jahresverlauf.

#### **ABSCHALTUNGEN**

Im Berichtsjahr 2021 wurde die interne Erfassung des Themenkomplexes „Abschaltung“



■ Preisänderung  
 ■ Kündigung durch Lieferanten

**Abbildung 20**  
 Eingaben zu den Themen  
 Energie-Preisänderung und  
 Kündigung durch den Lie-  
 feranten im Monatsverlauf  
 2021

Quelle: E-Control

verändert. Der Anfragegrund ist nunmehr ein eigenständiger Hauptgrund, der in die Neben- gründe „Abschaltung aufgrund von Zahlungs- schwierigkeiten“ und „Abschaltung im Zuge des An- bzw. Anmeldeprozesses“ unterteilt ist.

Die Prozentzahlen der folgenden Grafiken be- ziehen sich auf die Anzahl der Anfragegrün- de zum Thema „Abschaltung“ der jeweiligen Kundengruppe.

Sind Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch Unternehmen von einer Abschalt- ung betroffen, ist sie in einem Großteil der Fälle durch einen Zahlungsverzug ausgelöst worden.

**Abschaltung aufgrund von Zahlungsverzug**

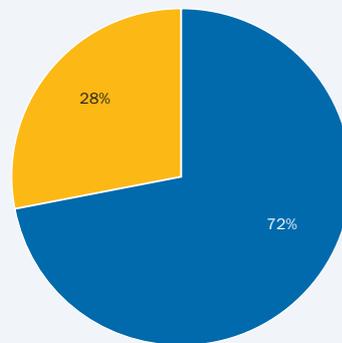
Insgesamt ist hier zu erkennen, dass Eingab- en zu Abschaltungen aufgrund von Zah- lungsschwierigkeiten im Vergleich zum Jahr 2020 im Berichtsjahr 2021 zurückgingen.

Die E-Control veröffentlicht seit Beginn der COVID-19-Pandemie fortlaufend Daten zu Ab- schaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, letzten Mahnungen sowie weiteren Schutzmaßnahmen für Konsumentinnen und Konsumenten zur kontinuierlichen Darstel- lung der Versorgungssituation der Haushalte während der Coronakrise.<sup>16</sup> Die Strom- und Gasunternehmen verkündeten im Dezember 2021 neuerlich, bei sozialen Härtefällen Ab-

<sup>16</sup> Monitoring der Maßnahmen zu COVID-19 zur Sicherstellung der Belieferung von Haushaltskundinnen und -kunden sowie Kleinun- ternehmen mit Strom und Gas: <https://www.e-control.at/documents/1785851/1811582/Monitoring-Abschaltungen-Jaenner-2022.pdf/e280cf14-b484-4cb5-99f3-8cc8b6976393?t=1646744546494>

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHERINNEN ZUM THEMA ABSCHALTUNG 2021

Zahlungsschwierigkeiten ■  
An-/Abmeldung ■

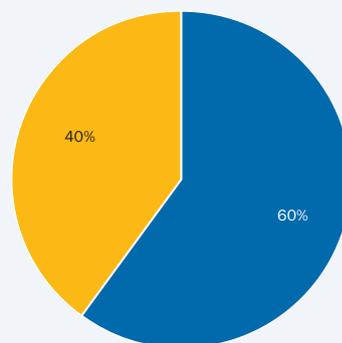


**Abbildung 21**  
Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Abschaltung 2021

Quelle: E-Control

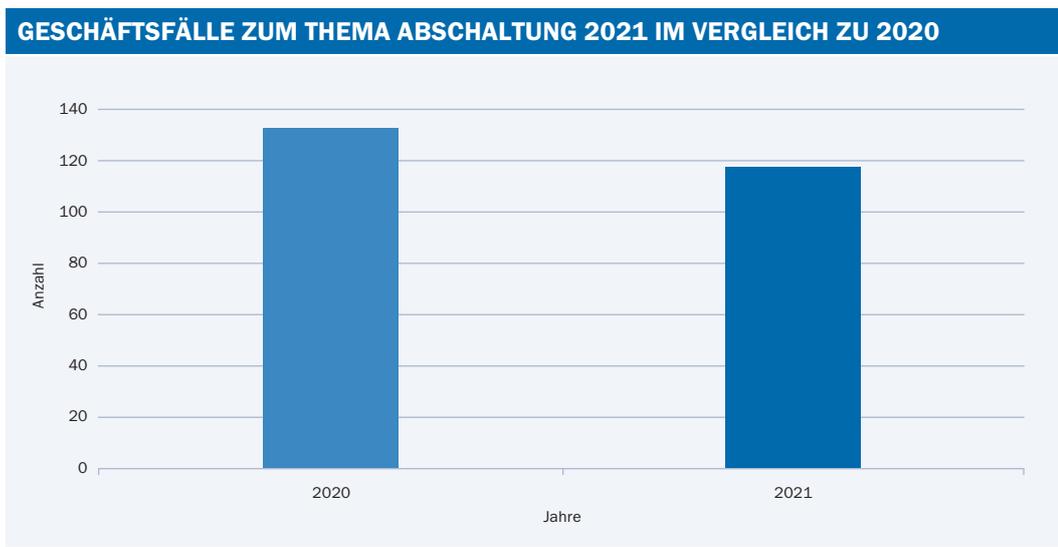
### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA ABSCHALTUNG 2021

Zahlungsschwierigkeiten ■  
An-/Abmeldung ■



**Abbildung 22**  
Eingaben von Unternehmen zum Thema Abschaltung 2021

Quelle: E-Control



**Abbildung 23**  
Vergleich der Eingaben zum Thema Abschaltung aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in den Jahren 2020 und 2021

Quelle: E-Control

schaltungen aufgrund von Zahlungsverzug freiwillig bis Ende Jänner 2022 auszusetzen.<sup>17</sup>

**Abschaltungen im Zuge des An- bzw. Abmeldeprozesses**

Ursachen für Abschaltungen im Zuge einer An- oder Abmeldung sind zumeist prozess- und abwicklungstechnische Schwierigkeiten. Eine erfolgreiche An- bzw. Abmeldung ist vom Zusammenwirken mehrerer Parteien abhängig (Konsumentin bzw. Konsument, alter Lieferant, neuer Lieferant, Netzbetreiber). Kommt es zu einer Abschaltung, weil die Prozesse nicht richtig abgewickelt wurden, sind die Betroffenen überraschend mit einer Abschaltung konfrontiert. Sie erfahren in diesen Fällen zumeist nicht, dass es ein Problem gab und aus wel-

chen Gründen die Abschaltung durch den Netzbetreiber kommuniziert wurde. Gründe können zum Beispiel die fehlende Kundenidentifikation sein. Manche Unternehmen bestehen hier zum Beispiel auf die Angabe eines Geburtsdatums, obwohl die Wechsel-Verordnung das nicht unbedingt vorsieht. Diese Schlichtungsverfahren gestalten sich recht aufwändig, da die Feststellung der Ursache des Problems oft erst nach Einholung zahlreicher Stellungnahmen möglich ist. Für Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer ist die Situation (meistens unverschuldet) unangenehm.

**SMART METER**

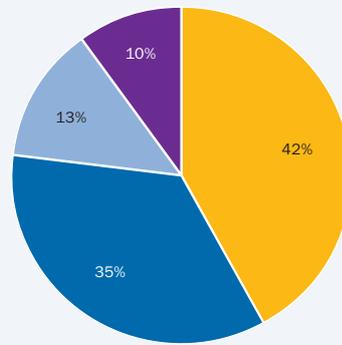
Die Ausrollung der Intelligenten Messgeräte schreitet stetig voran.<sup>18</sup> Mit der immer grö-

<sup>17</sup> Dieses freiwillige Übereinkommen wurde bis inklusive März 2022 verlängert.

<sup>18</sup> Im von der E-Control erstellte Bericht zur Einführung von Intelligenten Messgeräten in Österreich 2021 wurde für das Jahr 2020 ein Ausrollungsgrad von 30% bestätigt und für das Jahr 2021 ein Zielerreichungsgrad von ca. 45% prognostiziert.

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHER/INNEN ZUM THEMA SMART METER 2021

- Ablehnung eines digitalen Zählers 42%
- allgemeine Smart Meter 35%
- Opt-Out 13%
- Recht auf Smart Meter 10%

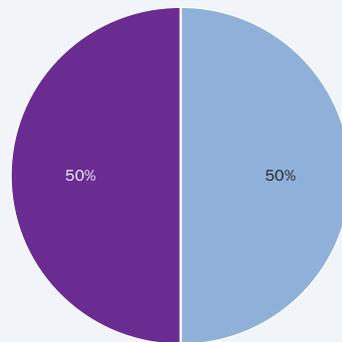


**Abbildung 24**  
Eingabe von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Smart Meter 2021

Quelle: E-Control

### GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN ZUM THEMA SMART METER 2021

- Opt-Out 50%
- Recht auf Smart Meter 50%



**Abbildung 25**  
Eingaben von Unternehmen zum Thema Smart Meter 2021

Quelle: E-Control

ßeren Zahl an installierten Geräten, ergeben sich, neben den bereits bekannten Themen, neue Fragestellungen, mit denen die Schlichtungsstelle der E-Control konfrontiert wird.

Unter dem Anfragegrund Smart Meter werden die Themen Ablehnung eines digitalen Zählers, allgemeine Fragen zu Smart Metern, Fragen zum Wunsch auf Opt-out und dem Recht auf den Smart Meter zusammengefasst.

Im Jahr 2021 wandten sich einige Beschwerdeführer bzw. Beschwerdeführerinnen an die Schlichtungsstelle, da die durch den Smart Meter ausgelesenen Verbrauchsdaten überhaupt nicht, nicht zeitnah oder nicht in den entsprechenden Intervallen in den gem. § 84 (2) EIWOG 2010 durch den Netzbetreiber zur Verfügung gestellten Webportalen angezeigt werden. In ihren Stellungnahmen berufen sich die Unternehmen auf mangelnde Zählererreichbarkeit, zum Beispiel aufgrund der Auslastung des Übertragungsnetzes.

In anderen Eingängen bemängeln die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer, dass die durch das Intelligente Messgerät ausgelesenen Werte nicht für die verbrauchsgenaue Abrechnung herangezogen werden. Energieseitig betraf es zum Beispiel Konsumentinnen und Konsumenten, die ein dynamisches Preisprodukt etwa mit monatlichen indexbasierten Anpassungen bezogen haben oder die von einer Preisänderung ihres Fixpreisproduktes betroffen sind.

Es wurden in den besprochenen Fällen weiterhin rechnerisch abgegrenzte Verbrauchswerte für die Abrechnung verwendet. Nur der Gesamtverbrauch, der zur Abrechnung gelangt, wird durch das Intelligente Messgerät übertragen und entsprechend abgerechnet.

Ein weiteres neueres Thema betrifft die Umstellung auf das Intelligente Messgerät in Verbrauchsanlagen zur Schwachlastanwendung bzw. die unterbrechbaren Leistungen (ugs. Nachtstrom, z.B. für Warmwasserspeicher, Nachtspeicherheizungen und Mischanlagen), die vormals mit einem Rundsteuerempfänger und einem Ferraris-Zähler ausgestattet waren. In den durch die Schlichtungsstelle geführten Verfahren wurde im Zuge dieses Zählertausches eine Anpassung der Tarifzeiten für Hoch- bzw. Niedertarif gemäß Systemnutzungsentgelte-Verordnung durchgeführt. Das hatte wiederum Auswirkungen auf die Schaltzeiten des Gerätes, die ebenso geräteseitig angepasst werden müssen, da sonst ungewollt Strom in den Hochtarifzeiten verbraucht und abgerechnet wird. Dazu müsste eine entsprechende Information an die Konsumentinnen und Konsumenten zeitnah ergehen.

#### **ANSCHLUSSANFRAGEN**

Immer wieder wenden sich Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer aufgrund von Problemen rund um das Thema Netzananschluss an die Schlichtungsstelle. Dabei nehmen Eingaben zum Anschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen (überwiegend Photovoltaik) zu. Streitigkeiten ergeben sich dabei zum

Beispiel über den technisch geeigneten Anschlusspunkt im existierenden Verteilernetz und in diesem Kontext über die gewünschten Dimensionen der Engpassleistung der Anlage sowie das Tragen der Kosten. Das Inkrafttreten des Erneuerbaren-Ausbau-Gesetzespaketes im Juli 2021 brachte Vereinfachungen für den Netzzutritt und Netzzugang für kleine Anlagen auf Basis erneuerbarer Energieträger (siehe § 17a EIWOG 2010) bis zu einer Engpassleistung von 20 kW. In einigen Netzbereichen wurden, unter anderem mit Berufung auf diese rechtlichen Bestimmungen, der Netzzutritt für Erzeugungsanlagen über 20 kW generell abgelehnt; in einigen Fällen wurde den Einbringern keine nähere Begründung übermittelt.

Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens überprüft die Schlichtungsstelle die Ermittlung des technisch geeigneten Anschlusspunktes durch den Netzbetreiber und versucht, in Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden sowie betroffenen Netzbetreibern, technische Alternativen (z.B. Erhöhung des Eigenverbrauchsanteils, Begrenzung der Einspeiseleistung, Regelung der Einspeiseleistung in Abhängigkeit von der Netzspannung, Neudimensionierung der Einspeiseanlage etc.) eine für alle Seiten zufriedenstellende und kostenschonende Lösung zu finden.

# ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION GEMÄSS § 9 AStG

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

### **1.711 Eingaben:**

- 562 Schlichtungsanträge
- 524 Beschwerden
- 625 Anfragen

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

Vgl. Ausführungen zu „Ausgewählte Themen der Schlichtungsstellentätigkeit für das Jahr 2021“

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

3% der im Berichtsjahr eingelangten Schlichtungsanträge wurden abgelehnt. Gründe für die Ablehnungen: der vorangegangene Lösungsversuch mit dem Beschwerdegegner konnte durch die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer nicht glaubhaft gemacht werden, der Streitwert betrug weniger als 10 Euro.

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

17% der Schlichtungsverfahren wurden ergebnislos eingestellt. In Fällen der Unzuständigkeit, Ablehnung sowie bei Zurückziehung des Antrages wegen Nicht-Verbesserung der Beschwerde nahm die Schlichtungsstelle ihre Vermittlungstätigkeit nicht auf. Das Schlichtungsverfahren wurde schon vorab beendet, ohne Einbindung der Beschwerdegegner.

Zieht die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer den Schlichtungsantrag vor Aufnahme der Vermittlungstätigkeit explizit zurück, findet auch hier keine Vermittlung statt. Die Zurückziehung des Antrags kann allerdings jederzeit erfolgen – somit auch bei bereits laufender Vermittlungstätigkeit.

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

Die durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens, in dem die Vermittlungstätigkeit aufgenommen worden ist, beträgt im Berichtsjahr bei Verbraucherinnen und Verbrauchern iSd KSchG 27 Tage.

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

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

Dieser Prozentsatz ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt. Es kam im Berichtsjahr vereinzelt vor, dass Unternehmen die vereinbarte Einigung nicht einhielten (zum Beispiel was das Datum der Einhebung einer Nachforderung betrifft, wodurch Mahnungen versendet wurden), allerdings konnten diese Themen in den meisten Fällen nach Kontaktaufnahme

durch die Schlichtungsstelle behoben werden und stellten sich zum Beispiel als Prozessfehler heraus.

#### **§ 9 Z 7 AStG**

##### **Zusammenarbeit der AS-Stellen**

Im Jahr 2021 kam es vereinzelt und zumeist anlassbezogen zu einem Austausch zwischen der Schlichtungsstelle der E-Control und anderen Schlichtungsstellen. Die gute Zusammenarbeit kann hier hervorgehoben werden.

#### **§ 9 Z 8 AStG Schulungen**

##### **der Schlichter der Schlichtungsstelle**

Die Schlichterinnen und Schlichter nahmen regelmäßig an internen Schulungen teil, sie fanden auch 2021 vorwiegend virtuell statt.

#### **§ 9 Z 9 AStG Einschätzung**

##### **der Effektivität des Verfahrens**

Das Feedback der Konsumentinnen und Konsumenten ist durchwegs positiv. Viele Betroffene kommunizieren, dass sie die Möglichkeit der neutralen Vermittlung sehr schätzen. Besonders in der zweiten Jahreshälfte wurde die gute Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle oft erwähnt. Trotz allem sind nicht alle Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer mit den Ergebnissen der Vermittlung zufrieden und äußern das auch.

##### *Schlichtungsstelle*

##### *unterstützt, Lösungen zu finden*

In vielen Fällen wird eine gütliche Einigung zwischen den streitenden Verfahrenspar-

teien herbeigeführt. Manche Unternehmen sind durchwegs zu Kulanzlösungen bereit, auch wenn kein unmittelbarer rechtlicher Anspruch der Verbraucherinnen und Verbraucher besteht.

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

Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, einzelne Kundenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren gesammelten Informationen auch, Fehlverhalten von Unternehmen am Markt zu orten und ein eventuell marktmissbräuchliches Verhalten in Form von entsprechenden Verfahren abzustellen. § 15 Abs 3 AStG sieht für diese Zwecke eine Ausnahme vom Grundsatz der Vertraulichkeit für die im Schlichtungsverfahren bekannt gewordenen Tatsachen vor.

##### *Teilnahme der Unternehmen am Verfahren*

Gemäß § 26 Abs 3 E-ControlG sind Unternehmen verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Da alle Schlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem E-ControlG sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen. Dies ist selbstverständlich ein großer Benefit in Schlichtungsverfahren.

# SCHLICHTER/IN IM SINNE DES AStG



Als Schlichterin bzw. Schlichter im Sinne des AStG wurden bestellt:

**Mag. Silvia Tang**

für den Zeitraum 1.9.2019 bis 31.8.2022.

Mag. Tang ist Juristin, seit 2014 zunächst als Mitarbeiterin der Rechtsabteilung der E-Control und seit September 2019 juristische Expertin der Schlichtungsstelle und Schlichterin.

**Dr. Johannes Mrázek**

bis 18.9.2022 als Schlichter für Netzan-schluss- und Netzerweiterungsfragen im Be-reich Strom und Gas.

Dr. Mrázek ist seit 2001 bei der E-Control beschäftigt und war davor als Rechtsanwalt tätig. Er führt seit mehr als 10 Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzan-schluss und Netzerweiterung.

**Eva Lacher, Bakk. techn., MSc.**

für den Zeitraum 1.11.2021 bis 31.10.2024.

Eva Lacher, Bakk. techn., MSc. studierte Ma-nagement natürlicher Ressourcen an der Uni-versität für Bodenkultur und ist seit Oktober 2013 als Konsumentenschutzexpertin in der Endkundenabteilung der E-Control tätig.

Die Schlichterinnen und Schlichter vertre-ten sich wechselseitig im Fall der Abwesen-heit oder Befangenheit oder sollte eine der Schlichterpositionen unbesetzt sein.

Die Umsetzung der Unabhängigkeit der Schlichterinnen und Schlichter erfolgte durch entsprechende Regelung in der Geschäfts-ordnung des Vorstandes der E-Control. Die Schlichterinnen und Schlichter sind in Aus-übung ihrer Tätigkeit im Rahmen des AStG an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

# VERFAHRENSRICHTLINIEN FÜR DIE STREITSCHLICHTUNG

## BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DIE REGULIERUNG DER ELEKTRIZITÄTS- UND ERDGASWIRTSCHAFT (E-CONTROL)<sup>19</sup>

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

Die Schlichtungsstelle führt Schlichtungsverfahren nach demselben Ablauf durch, unab-

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

### 1. SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

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

### 2. BEGRIFFSBESTIMMUNG: WAS BEDEUTEN FOLGENDE BEGRIFFE?

Alternative Streitbeilegung	Das Verfahren, das von der Schlichtungsstelle durchgeführt wird und das darauf abzielt, den Verfahrensparteien eine Lösung vorzuschlagen oder diese mit dem Ziel zusammenzubringen, sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen.
Anlagenadresse	Adresse (bzw. örtliche Lage) des Netzanschlusses (die physische Verbindung der Anlage des Kunden oder Erzeugers mit dem Netzsystem; im Detail: § 7 Abs 1 Z 48 EIWOG 2010)
AS-Stelle	Alternative-Streitbeilegung-Stelle im Sinne des ASStG (wie z.B. die Schlichtungsstelle der E-Control)
ASStG	Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (BGBl. I Nr. 105/2015 in der jeweils geltenden Fassung)
Beschwerdeführer	Die (natürliche oder juristische) Person, die die Beschwerde bei der Schlichtungsstelle einbringt.
Beschwerdegegner	Die (natürliche oder juristische) Person, gegen die sich die Beschwerde richtet; die Beschwerde kann sich auch gegen mehrere Beschwerdegegner richten.

<sup>19</sup> 26 Abs 5 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG) BGBl. I Nr. 110/2010 idF BGBl. I Nr. 108/2017 und § 6 Abs 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) BGBl. I Nr. 105/2015 idF BGBl. I Nr. 32/2018

DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung (vollständiger Titel: Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG)
E-ControlG	Energie-Control-Gesetz (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen	insbesondere Strom- und Gasnetzbetreiber sowie Strom- und Gaslieferanten (im Detail: § 7 Abs 1 Z 11 EIWOG 2010 und § 7 Abs 1 Z 16 GWG 2011)
EIWOG 2010	Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (BGBl. I Nr. 110/2010 in der jeweils geltenden Fassung)
Energie	Elektrizität (Strom) und Erdgas
Kunde	Kunde eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens (sowohl Verbraucher im Sinne des KSchG als auch Unternehmen im Sinne des KSchG)
KSchG	Konsumentenschutzgesetz (BGBl. Nr. 140/1979 in der jeweils geltenden Fassung)
Schlichter	die mit der Streitbeilegung betraute (natürliche) Person
Schlichtungsstelle	Schlichtungsstelle der E-Control
Verbraucher	Verbraucher im Sinne des KSchG
Verfahrensparteien	Beschwerdeführer und Beschwerdegegner

## Allgemeines zur Schlichtungsstelle

### 3. GEGENSTAND DER VERFAHRENS- RICHTLINIEN: WAS REGELN DIESE RICHTLINIEN?

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

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

- (1) Die Schlichtungsstelle agiert als unabhängige und unparteiische **Vermittlerin** und ist bemüht, eine **Einigung** zwischen den streitenden Verfahrensparteien herbeizuführen.
- (2) Das Schlichtungsverfahren ist **kostenlos** und bietet die Möglichkeit, Streit- und Beschwerdefälle außergerichtlich, rasch und unkompliziert beizulegen.

<sup>17</sup> Dieses freiwillige Übereinkommen wurde bis inklusive März 2022 verlängert.

<sup>18</sup> Im von der E-Control erstellten Bericht zur Einführung von Intelligenten Messgeräten in Österreich 2021 wurde für das Jahr 2020 ein Ausrollungsgrad von 30% bestätigt und für das Jahr 2021 ein Zielerreichungsgrad von ca. 45% prognostiziert.

- (3) Im Zuge des Verfahrens kann von der Schlichtungsstelle **ein Lösungsvorschlag** erarbeitet werden. Die betroffenen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen sind zur Mitwirkung am Verfahren verpflichtet. Die Schlichtungsstelle kann dem/den Beschwerdegegner(n) kein Verhalten vorschreiben.
- (4) Bei der Schlichtungsstelle handelt es sich – hinsichtlich der Schlichtungsverfahren zwischen Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und Verbrauchern im Sinne des KSchG – um eine **notifizierte AS-Stelle** (Alternative-Streitbeilegung-Stelle) im Sinne des Alternative-Streitbeilegung-Gesetzes (ASStG).

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

- (1) Die Schlichtungsstelle ist für folgende Beschwerden zuständig:
- a) **Streitigkeiten** zwischen einem (in Österreich niedergelassenen) **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen und ihren Kunden**;

die Beschwerde kann sowohl vom Kunden als auch vom Unternehmen bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.

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

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

## Beschwerde

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

- (1) Ihre Beschwerde können Sie **elektronisch** oder **im Postweg** einbringen:
- > Per Webformular
  - > Per E-Mail:

schlichtungsstelle@e-control.at

- > Per Post: E-Control, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien
  - > Per Fax: +43 1 24724 900
- (2) Telefonisch (+43 1 24724 444) können wir Ihnen Auskünfte erteilen und Sie zu

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

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

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

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

> Voraussetzung ist, dass aus Ihrer Beschwerde klar hervorgeht, dass Sie die Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen wollen (=„Antrag auf Streitschlichtung“).

- (2) Ihre **Beschwerde** muss **vollständig** sein, damit die Schlichtungsstelle die Vermittlungstätigkeit aufnehmen kann. Wir benötigen:

- a) Ihren Namen (**Beschwerdeführer**)
- b) Ihre Kontaktdaten (auch Telefonnummer für Rückfragen)
- c) Falls ein Dritter Sie vertreten soll: Vorlage der schriftlichen Vertretungsvollmacht, ausgenommen Berufung auf erteilte Vollmacht bei Rechtsanwälten
- d) Name des Unternehmens bzw. der Person, gegen das bzw. die sich Ihre Beschwerde richtet (**Beschwerdegegner**); es sind auch Verfahren gegen zwei oder mehrere Unternehmen möglich, z.B.

Netzbetreiber und Energielieferant

- e) eine vollständige schriftliche **Darstellung des Sachverhaltes** bzw. des Beschwerdefalles
- f) alle nötigen **Unterlagen** (z.B. Anlagenadresse, Rechnungen in vollständiger Form, Mahnungen, Verträge, vorangegangener Schriftverkehr, allfällige technische Unterlagen etc.) zur Beurteilung des Sachverhaltes
- g) ein **konkretes Begehren** bzw. eine von Ihnen gewünschte Lösung
- h) die Bescheinigung, dass Sie bereits erfolglos versucht haben, mit dem Beschwerdegegner eine **Einigung** zu erzielen (Übermittlung des Schriftverkehrs)

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

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

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

- (2) Beendigung des Verfahrens bei Nicht-Verbesserung der Beschwerde:  
Wenn die Informationen bzw. Unterlagen

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

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

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

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

- a) Sie Ihre Beschwerde nicht innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem Ihre Beschwerde beim Beschwerdegegner vorgebracht wurde, bei der Schlichtungsstelle eingereicht haben
- b) der Ihrer Beschwerde zugrunde liegende Sachverhalt
  - > bereits gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig ist
  - > über den Ihrer Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt bereits rechtskräftig entschieden worden ist

> Ihre Beschwerde bereits von dieser oder einer anderen AS-Stelle behandelt worden ist oder behandelt wird

c) Sie nicht glaubhaft machen können, dass bereits ein **Einigungsversuch** mit dem Beschwerdegegner stattgefunden hat, oder dieser (siehe oben Punkt 8.) nicht nachgeholt worden ist

d) die Beschwerde **mutwillig oder schikänös** ist

e) der **Streitwert** (inklusive Umsatzsteuer) unter 10 Euro beträgt

f) die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde

(2) Im Fall der Ablehnung werden Sie von der Schlichtungsstelle innerhalb von drei Wochen (gerechnet ab dem Tag, an dem Ihre vollständige Beschwerde eingelangt ist) schriftlich informiert, dass Ihre Beschwerde nicht weiter behandelt wird. In dieser Mitteilung werden Sie auch über den Grund der Ablehnung informiert. Damit ist das Verfahren beendet.

(3) Sollte sich ein Ablehnungsgrund erst während des laufenden Verfahrens herausstellen, kann die weitere Behandlung ebenfalls nach einem der obgenannten Gründe abgelehnt werden.

## Schlichtungsverfahren

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

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

Beweisergebnissen binnen angemessener Frist Stellung zu nehmen.

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

- (1) **Stellungnahme des Beschwerdegegners:**
  - a) Der Beschwerdegegner nimmt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers an bzw. möchte seinem Begehren entsprechen. Der Beschwerdeführer erhält die Stellungnahme des Beschwerdegegners zusammen mit einem Einstellungsschreiben übermittelt. Das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.
  - b) Der Beschwerdegegner lehnt den Lösungsvorschlag des Beschwerdeführers ab bzw. möchte dem Begehren so nicht entsprechen oder übermittelt einen anderen Lösungsvorschlag. Die Stellungnahme des Beschwerdegegners wird an den Beschwerdeführer übermittelt. Der Beschwerdeführer kann dazu binnen angemessener Frist Stellung nehmen.
- (2) Sollte auf diesem Weg **keine Einigung zustande kommen**, wird die Schlichtungsstelle alle Vorbringen und vorgelegten Unterlagen prüfen und gegebenenfalls einen **Lösungsvorschlag** ausarbeiten (siehe unten Punkt 12.).
- (3) Die Schlichtungsstelle wendet das AVG 1991 (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991) nicht an. Der Schlich-

ter ist in seiner **Beweiswürdigung frei**. Ein Beweisverfahren, wie es ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde vornimmt, findet im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht statt.

- (4) **Technisches Gutachten:** Wenn die Schlichtungsstelle es als zweckmäßig erachtet, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der E-Control entnimmt. Der Sachverständige beurteilt die Plausibilität und Schlüssigkeit der Unterlagen in technischer Hinsicht und teilt der Schlichtungsstelle seine technische Beurteilung mit. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

### **12. LÖSUNGSVORSCHLAG: IN WELCHEN FÄLLEN ERGEHT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG? WELCHE RECHTLICHEN WIRKUNGEN HAT EIN LÖSUNGSVORSCHLAG?**

- (1) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird kein Lösungsvorschlag durch die Schlichtungsstelle ausgearbeitet. Das Verfahren wird unter Angabe der Gründe beendet.
- (2) Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle das Begehren des Beschwerdeführers zumindest teilweise berechtigt, kann die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstellen und übermittelt diesen an die Verfahrensparteien. Der Lö-

- sungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze und Marktregeln (§ 7 Abs 1 Z 46 EIWOG 2010, § 7 Abs 1 Z 37 GWG 2011) zu bewegen.
- (3) Wenn die Schlichtungsstelle dies für zweckmäßig erachtet, übermittelt die Schlichtungsstelle den schriftlichen Lösungsvorschlag zusammen mit der Stellungnahme des Beschwerdegegners an den Beschwerdeführer [siehe oben Punkt 11. (1)b)].
- (4) Die Verfahrensparteien werden in dem Schreiben informiert, dass:
- a) die Verfahrensparteien die **Wahl** haben, **den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen**
  - b) der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines zukünftigen Verwaltungsvorschlags- oder Gerichtsverfahrens
- c) die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung Ihrer Rechte vor einer Verwaltungsbehörde oder vor Gericht zu suchen
- (5) Wird der Lösungsvorschlag von allen Verfahrensparteien **angenommen**, kommt dadurch ein **außergerichtlicher Vergleich** zustande und das Verfahren ist damit erfolgreich beendet.
- (6) Wird der Lösungsvorschlag von einer oder allen Verfahrensparteien **abgelehnt**, wird das Verfahren erfolglos beendet, da die Schlichtungsstelle keine rechtlich verbindlichen Entscheidungen treffen und den Verfahrensparteien kein Verhalten vorschreiben kann.

## Beendigung des Schlichtungsverfahrens

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

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

informieren. Die Schlichtungsstelle beendet das Verfahren.

- (4) Das **Ergebnis des Verfahrens** wird den Verfahrensparteien schriftlich (oder auf einem dauerhaften Datenträger) unter Darlegung der Gründe in einem Einstellungsschreiben mitgeteilt. **Mit dem Erhalt dieses Schreibens ist das Verfahren beendet.**
- (5) Bei Entgeltstreitigkeiten enthält das Einstellungsschreiben weiters den Hinweis, dass die aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintreten kann.

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

- (1) Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen obliegen dem Schlichter. Eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist nicht möglich.
- (2) Es bestehen **folgende Möglichkeiten**, wenn Sie mit dem Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens nicht zufrieden sind:
  - a) Handelt es sich um eine Streitigkeit zwischen einem **Kunden** und seinem **Netzbetreiber**, so kann der Kunde (nicht der Netzbetreiber) einen Antrag an die **Regulierungskommission der E-Control (REK)** gemäß § 22 Abs 1 und 2 EIWOG 2010 bzw. § 132 Abs 1 und Abs 2 GWG 2011 in Verbindung mit § 12 Abs 1 Z 1 und Z 2 E-ControlG stellen.

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

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

Da das **Verfahren bei der REK die Vorstufe für ein nachfolgendes gerichtliches Verfahren** ist, muss der Antrag ein Antragsbegehren enthalten. Das Antragsbegehren muss einen Antrag auf eine konkrete Leistung enthalten (z.B. das Durchführen bestimmter Arbeiten oder die Zahlung eines bestimmten Geldbetrages). Der Antrag muss so präzise sein, dass bei einem Leistungsbegehren ein stattgebender Bescheid einen Exekutionstitel im gerichtlichen Exekutionsverfahren bilden kann.

Im REK-Verfahren trägt jede Partei ihre eigenen Kosten. Eine Partei, die im REK-

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

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

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

## Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

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

- (1) Das Schlichtungsverfahren selbst ist **kostenlos**.
- (2) Jede Verfahrenspartei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Kosten für eine Rechtsberatung sowie Rechtsvertretung.

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

- (1) Grundsätzlich bemüht sich die Schlichtungsstelle, innerhalb einer Frist von **sechs Wochen** eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde bei der Schlichtungsstelle.
- (2) Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG eingeleitet

worden ist, gilt Folgendes:

- a) Das **Ergebnis des Verfahrens** wird binnen **90 Tagen** schriftlich (oder auf einem dauerhaften Datenträger) unter Darlegung der Gründe mitgeteilt. Die Frist beginnt mit Einlangen der vollständigen Beschwerde [siehe oben Punkt 7.(2)] zu laufen.
- b) Bei hochkomplexen Streitigkeiten kann die Frist verlängert werden. Darüber werden Sie und der Beschwerdegegner in geeigneter Form informiert.

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

- (1) Die Einleitung eines Verfahrens sowie die Teilnahme am Verfahren ist für den Kunden grundsätzlich **freiwillig**.
- (2) Der Beschwerdeführer kann jederzeit

seine Beschwerde bzw. seinen **Schlichtungsantrag zurückziehen** oder in jedem Stadium des Verfahrens schriftlich erklären, dass er das Verfahren nicht weiter fortsetzen will.

- (3) **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen**, gegen die sich eine Beschwerde richtet, sind hingegen **zur Mitwirkung verpflichtet** und haben alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und gegebenenfalls einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten (§ 26 Abs 1 E-ControlG).
- (4) Die **Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen** sind verpflichtet, auf Anfrage eine **Ansprechperson** namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.
- (5) Sollte sich eine Beschwerde gegen einen Kunden eines Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmens richten, kann der Kunde (als Beschwerdegegner) entscheiden, ob er freiwillig am Verfahren teilnehmen möchte oder nicht. Eine Teilnahme ist hier nicht verpflichtend. Darauf wird der Kunde im Einleitungsschreiben hingewiesen.

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

- (1) Jede Verfahrenspartei kann sich jederzeit im Laufe des Verfahrens durch einen Rechtsanwalt oder einen Dritten vertreten lassen. Die **Kosten** dafür müssen

selbst getragen werden.

- (2) Die Schlichtungsstelle wird den Vertreter auffordern, eine **schriftliche Vollmacht** vorzulegen. Legt der Vertreter innerhalb der gesetzten Frist keine Vollmacht vor, dann wird kein Verfahren eingeleitet.
- (3) Rechtsanwälte sind von der Pflicht zur Vorlage einer Vollmacht ausgenommen (Berufung auf erteilte Vollmacht).

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

- (1) Wenn Ihre Beschwerde **Rechnungen bzw. offene Forderungen** betrifft, dann werden Sie im **Einleitungsschreiben** darauf hingewiesen, dass die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Beendigung des Verfahrens aufgeschoben wird. Unabhängig davon kann Ihnen aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, auch sofort fällig gestellt werden.
- (2) **„Aufschub der Fälligkeit“**: Die Verpflichtung zur Bezahlung des strittigen Rechnungsbetrags wird ab Eingang der **vollständigen Beschwerde** bis zum **Ende des Schlichtungsverfahrens** aufgeschoben. Sie müssen den strittigen Betrag daher vorerst nicht bezahlen. Kommt es zur Einstellung des Verfahrens, werden Sie im Einstellungsschreiben darauf hingewiesen, dass das Elektrizitäts- bzw. Erdgasunternehmen die Forderung fällig stellen und Sie zur Bezahlung der Rechnung auffordern kann.

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

Für das Verfahren, das von einem Verbraucher im Sinne des KSchG eingeleitet worden ist, gilt, dass das Einbringen der Beschwerde und die gehörige Fortsetzung des eingeleiteten Verfahrens **den Anfang und Fortlauf der Verjährung** sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche **hemmen**.

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

- (1) Grundsätzlich findet eine mündliche Verhandlung nicht statt. Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten aber eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet.
- (2) Ein Recht auf eine mündliche Verhandlung besteht nicht.
- (3) In der mündlichen Verhandlung besteht für die Verfahrensparteien die Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung.

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

- (1) Grundsätzlich wird das Schlichtungsverfahren **elektronisch per E-Mail** geführt. Die Beschwerde kann per Webformular eingebracht werden.

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

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

- (1) Nach Einlangen Ihrer Beschwerde werden – zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens – Ihre **Kontaktdaten** und sonstigen Informationen **gespeichert**. Diese Daten werden inklusive Ihrer **Originalbeschwerde** im Rahmen der Vermittlungstätigkeit an den/die Beschwerdegegner übermittelt.
- (2) Ihre **personenbezogenen Daten** werden in einem Zeitraum von drei Monaten **nach** Ablauf von **drei Jahren** ab der Einstellung des Verfahrens **gelöscht**.
- (3) Sie sind berechtigt, gegenüber der E-Control **Auskunft** über Ihre verarbeiteten personenbezogenen Daten zu erlangen. Ebenso sind Sie berechtigt, die **Berichtigung** der Sie betreffenden personenbezogenen Daten und die Lö-

schung von unrechtmäßig verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Anträge und Fragen zum Datenschutz können an [datenschutz@e-control.at](mailto:datenschutz@e-control.at) geschickt werden. Darüber hinaus haben Sie, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO oder das DSG verstößt die Möglichkeit, sich bei der Datenschutzbehörde ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)) zu beschweren.

- (4) Das Schlichtungsverfahren ist **nicht öffentlich**.
- (5) Sofern die Verfahrensparteien nicht anderes vereinbaren, sind die Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zur **Verschwiegenheit** über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens anver-

traut oder sonst bekannt werden. Die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erstellten oder übergebenen Unterlagen werden vertraulich behandelt. Das gilt allerdings nicht für jene Informationen, die zur Erfüllung der gesetzlich übertragenen Aufgaben benötigt werden.

- (6) Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Verfahrensparteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken.
- (7) In Fällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG betreffen, ist die Bundesarbeitskammer einzubinden. Die Bundesarbeitskammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren. Ihre personenbezogenen Daten werden nicht weitergegeben.

## Sonstiges

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

- (1) Der Schlichter ist eine mit der Streitbeilegung bzw. der Verfahrensführung betraute natürliche Person.
- (2) Die nach der Geschäftsordnung der E-Control als **Schlichter** bestellten Personen sind in Ausübung ihres Amtes **unabhängig und unparteiisch** und bei ihrer inhaltlichen Tätigkeit gemäß § 3 Z 2 AStG

an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

- (3) Der Schlichter hat alle Umstände, die geeignet sind, seine Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber der Leitung der Schlichtungsstelle offenzulegen. Handelt

es sich beim Schlichter um den Leiter der Schlichtungsstelle, so hat die Offenlegung gegenüber der Stellvertretung zu erfolgen.

- (4) Bei **Abwesenheit** eines Schlichters wird dieser durch einen anderen Schlichter vertreten. Bei **Befangenheit** eines

Schlichters geht die Zuständigkeit an einen anderen Schlichter über.

#### **25. INKRAFTTRETEN**

Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 1. Mai 2020.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Zusammenfassung der Schlichtungstätigkeit in Zahlen 2021	5
Abbildung 2	Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle 2021 insgesamt	6
Abbildung 3	Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle 2021 nach Eingangsart	7
Abbildung 4	Geschäftsfälle der Schlichtungsstelle 2021 nach Eingabegrund	8
Abbildung 5	Anfragen und Beschwerden bei der Hotline und der Schlichtungsstelle – Vergleich 2020 und 2021	9
Abbildung 6	Überblick der Schlichtungsanträge, Beschwerden und Anfragen 2021	10
Abbildung 7	Geschäftsfälle nach Art der Eingabe von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen 2021	11
Abbildung 8	Anfragen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen nach Eingangsart 2021	12
Abbildung 9	Schlichtungsanträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen nach Eingangsart 2021	13
Abbildung 10	Schlichtungsanträge im Detail 2021	14
Abbildung 11	Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern nach Eingabegrund 2021	19
Abbildung 12	Eingaben von Unternehmen nach Eingabegrund 2021	20
Abbildung 13	Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Rechnung 2021	21
Abbildung 14	Eingabe von Unternehmen zum Thema Rechnung 2021	21
Abbildung 15	Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Zahlungsschwierigkeiten 2021	24
Abbildung 16	Eingaben von Unternehmen zum Thema Zahlungsschwierigkeiten 2021	24
Abbildung 17	Vergleich der Eingaben zum Thema Mahnungen, Inkasso in den Jahren 2020 und 2021	25
Abbildung 18	Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Energiepreis 2021	26
Abbildung 19	Eingaben von Unternehmen zum Thema Energiepreis 2021	27
Abbildung 20	Eingaben zu den Themen Energie-Preisänderung und Kündigung durch den Lieferanten im Monatsverlauf 2021	29
Abbildung 21	Eingaben von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Abschaltung 2021	30
Abbildung 22	Eingaben von Unternehmen zum Thema Abschaltung 2021	30
Abbildung 23	Vergleich der Eingaben zum Thema Abschaltung aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in den Jahren 2020 und 2021	31
Abbildung 24	Eingabe von Verbraucherinnen und Verbrauchern zum Thema Smart Meter 2021	32
Abbildung 25	Eingaben von Unternehmen zum Thema Smart Meter 2021	32



## Impressum

### **Eigentümer, Herausgeber und Verleger:**

E-Control

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](mailto:office@e-control.at)

[www.e-control.at](http://www.e-control.at)

Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](https://www.twitter.com/energiecontrol)

Facebook:

[www.facebook.com/energie.control](https://www.facebook.com/energie.control)

### **Für den Inhalt verantwortlich:**

Dr. Wolfgang Urbantschitsch, LL.M. (Brügge)

Prof. DI Dr. Alfons Haber, MBA

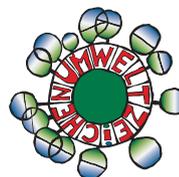
Vorstand E-Control

**Konzeption & Design:** Reger & Zinn OG

**Text:** E-Control

**Druck:** DER SCHALK, 2486 Pottendorf

© E-Control 2022



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens,  
Michael Schalk Ges.m.b.H., UZ-Nr. 1260

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Hinweis im Sinne des Gleichbehandlungsgesetzes:  
Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wurde bei Begriffen, Bezeichnungen und Funktionen mitunter die kürzere männliche Form verwendet. Selbstverständlich richtet sich die Publikation an beide Geschlechter.

Vorbehaltlich Satzfehler und Irrtümer.

Redaktionsschluss: 31. Dezember 2021

