



## Die Schlichtungsstelle der E-Control

15 Jahre im Einsatz für Konsumentinnen und Konsumenten

Webinar

Mag. Gabriele Guggenberger – Schlichtungsstelle der E-Control

- Schlichtungsstelle der E-Control – was ist das eigentlich und wie kann mir da geholfen werden?
- Gesetzliche Grundlagen – E-Control-Gesetz und AStG
- Schlichtungs- und Beratungsstelle in einem
- Häufige Anfragen und Beschwerden in der Schlichtungsstelle

- Neutrale Vermittlungsstelle, die Strom- und Gasverbrauchern bei Streitigkeiten mit dem Netzbetreiber und/oder dem Energielieferanten, zur Verfügung steht
- Bietet unabhängige Vermittlung zur Erreichung einer einvernehmlichen Lösung ohne Anrufung der Gerichte
- Service der Schlichtungsstelle ist kostenlos
- Schlichtungsstelle ist Teil der zentralen Informationsstelle der E-Control für Verbraucher im liberalisierten Strom- und Gasmarkt

- § 26 Energie-Control-Gesetz – Schlichtungsstelle existiert bereits seit 2002
  - Netzbenutzer, Lieferanten und Netzbetreiber können Beschwerdefälle der E-Control vorlegen
  - E-Control hat sich zu bemühen, innerhalb von 6 Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen
  - Netzbetreiber und Lieferanten haben im Schlichtungsverfahren eine Mitwirkungs- und Auskunftspflicht
  - Fälligkeit der Rechnung ist während des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben

- Am 9.1.2016 in Kraft getreten
  - Außergerichtliches Verfahren bei Streitigkeiten aus entgeltlichen Verträgen zwischen Verbrauchern und in Österreich oder EWR-Staaten niedergelassenen Unternehmen
  - Gilt nur für Verfahren zwischen Verbrauchern und Unternehmen
  - Alternative Streitbeilegung: Jedes Verfahren einer AS-Stelle, das mit dem Ziel geführt wird, den Parteien eine Lösung vorzuschlagen oder sie zu einer gütlichen Einigung zu veranlassen

- Bestehende Schlichtungsstellen werden in § 4 AStG als Schlichtungsstellen im Sinne des AStG benannt (z.B. Schlichtungsstelle der Energie-Control-Austria, Telekom-Schlichtungsstelle der RTR etc.)
- Bestellung einer natürlichen Person als Schlichterin oder Schlichter
  - Schlichter muss unabhängig und unparteiisch sein
  - Unabhängigkeit der Schlichter bei Verfahren iSd AStG durch inhaltliche Weisungsfreistellung in der Geschäftsordnung des Vorstandes der E-Control unterstrichen
  - E-Control hat 2 Personen als unabhängige Schlichter bestellt

## Wer kann sich an die Schlichtungsstelle der E-Control wenden?



- Jeder Strom- oder Gaskunde, der mit einer Leistung eines Strom- oder Erdgasunternehmens nicht zufrieden ist (z. B. Qualität der Dienstleistung, Verrechnung etc.)
- Normalerweise Schlichtungsantrag durch Strom- oder Gaskunden; in Einzelfällen wird Schlichtungsantrag aber auch vom Strom- oder Erdgasunternehmen gestellt
- Vermittlung aber auch bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen
- Meistens sind Beschwerdeführer aber Haushaltskunden

Mit welchen Fragen/Streitigkeiten kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?



- Grundsätzlich alle Streitigkeiten aus dem Energieliefervertrag mit dem Energielieferanten und aus dem Netznutzungsvertrag mit dem Netzbetreiber
- Häufige Themen
  - Überraschend hohe Jahresabrechnung
  - Teilbetragshöhe nach Lieferantenwechsel
  - Vertragsrücktritt
  - Zahlungsschwierigkeiten
  - Lieferantenwechsel

## Wie wende ich mich an die Schlichtungsstelle?



- Ein Schlichtungsantrag kann ganz einfach und unbürokratisch per Post, Fax oder E-Mail eingebracht werden
- Der Schlichtungsantrag muss eine detaillierte Schilderung enthalten, was aus Ihrer Sicht passiert ist und wie Sie sich eine Lösung vorstellen. Zur Untermauerung des Geschehenen ist die Übermittlung aller Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit der Beschwerde vorliegen, erforderlich (z.B. vollständige Rechnungen, Mahnungen, Abschaldrohungen, E-Mail Verkehr mit den Unternehmen etc.)
- Voraussetzung für Schlichtungsverfahren – vorhergehender Lösungsversuch

- Wenn es um eine Rechnung geht, ist die Fälligkeit aufgeschoben und die Rechnung muss während des Verfahrens nicht bezahlt werden
- Während des Verfahrens darf eine Abschaltung wegen offener Rückstände nicht durchgeführt werden.
- Verfahren sollte maximal 6 Wochen dauern; mit Ausnahme der technischen Anschlussverfahren wird die Frist aber meistens unterschritten

## Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab?



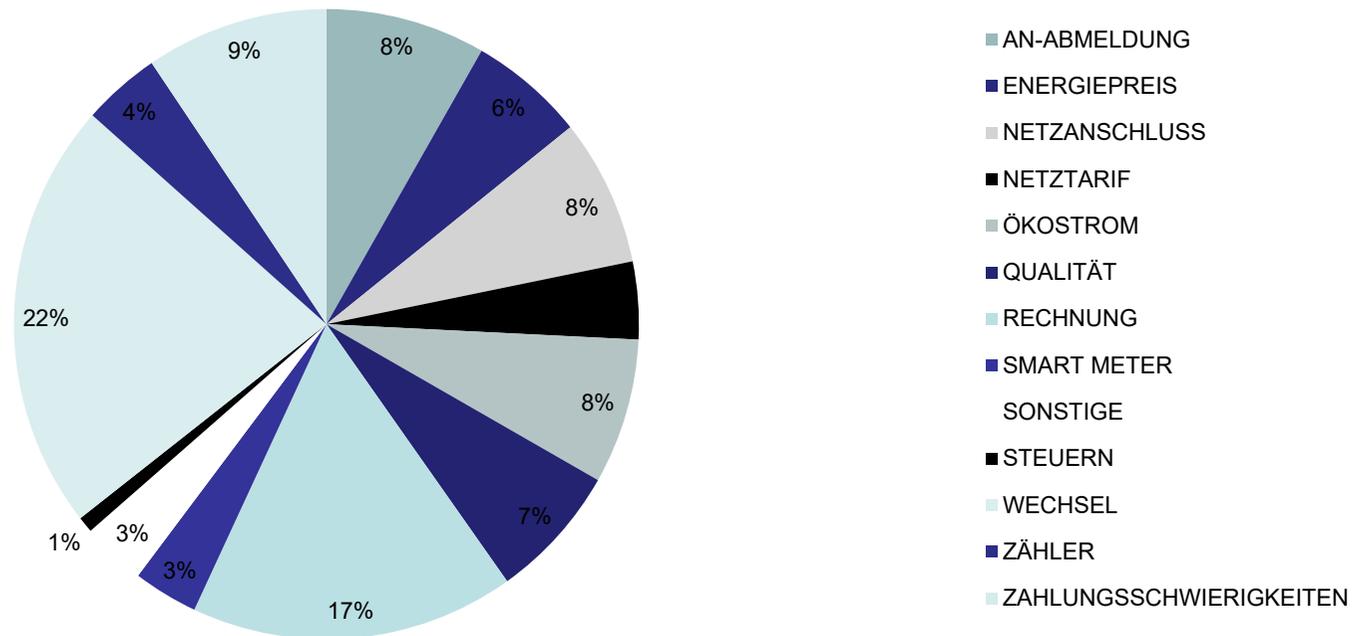
- Eingang schriftliche Beschwerde samt vollständigen Unterlagen
- Eventuell Nachforderung von Unterlagen
- Einleitung Verfahren an Beschwerdeführer und Unternehmen und Einholen von Stellungnahmen – Ersuchen um Lösungsvorschlag
- Schlichtungsstelle prüft Stellungnahmen und gibt eventuell Schlichtungsempfehlung ab
- Unternehmen bzw. Beschwerdeführer können Empfehlung bzw. Lösungsvorschlag annehmen oder nicht
- Einstellung des Verfahrens mit Möglichkeit zur neuerlichen Stellungnahme

# Zahlen 2016 und 2017 – leichter Anstieg der Beschwerden und Anfragen



	2016 Anzahl	2017 Anzahl
➤ <b>Streitschlichtungsverfahren gesamt</b>	<b>608</b>	<b>639</b>
– davon Schlichtungsverfahren gemäß AStG	556	579
– davon Schlichtungsverfahren gemäß Energie-Control-Gesetz	52	60
➤ <b>Ablehnungsgründe nach AStG</b>	<b>65</b>	<b>54</b>
– Beschwerde bereits durch ein Gericht oder AS-Stelle behandelt	12	11
– Streitwert liegt unter 10 EUR	2	1
– Lösungsversuch konnte nicht glaubhaft gemacht werden	11	19
– keine Zuständigkeit (Fernwärme etc.)	40	22
– Einbringung der Beschwerde beim Unternehmen länger als vor einem Jahr	0	1
➤ <b>Dauer eines Streitschlichtungsverfahrens</b>		
– durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß AStG	14 Tage	23 Tage
– durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß Energie-Control-Gesetz	25 Tage	30 Tage
➤ <b>Anfragen gesamt</b>	<b>792</b>	<b>862</b>
– Anfragen gemäß AStG	677	720
– Anfragen gemäß Energie-Control-Gesetz	115	142
➤ <b>Verfahrensabbruch, da fehlende Unterlagen bzw. Sachverhaltsdarstellung nicht nachgereicht wurde</b>	<b>35</b>	<b>69</b>
– davon Verfahren gemäß AStG	31	57

Themen Verfahren + Anfragen 2017 gesamt in %



- Rechnungen sind zu kompliziert
- Rechnerische Ermittlung bei LW, An- und Abmeldung, Netztarif- und Energiepreisänderung, jährliche Rechnungslegung
  - Hinweis auf intelligente Messgeräte
- Aufgabenverteilung zwischen Netzbetreiber und Lieferant wird von Erstwechslern nach wie vor nicht ausreichend gut verstanden
  - Kunden, die schon mehrmals gewechselt haben, kennen sich bei den Prozessen aus; Erstwechsler haben bei der Aufklärung von Problemen zw. NB und Lieferant Schwierigkeiten, weil Prozesswissen fehlt

- **Keiler für Energielieferverträge**
  - An Verkaufsständen bei Einkaufszentren, aber auch
  - Haustürgeschäfte
  - Vermittler geben sich als Local Player aus und bieten angeblichen Tarifwechsel an
  - Zielpublikum vor allem alte Leute und Menschen mit Migrationshintergrund und/oder geringen Deutschkenntnissen
- **Wechsel von Kunden, die überhaupt keinen neuen Vertrag abgeschlossen haben**

- **Trotz Vertragsrücktritt bleibt Vertrag gekündigt**
  - Kunde kommt auf Liste für vertragslosen Zustand und erhält Abschahldrohung
  - Muss einen neuen Vertrag abschließen
- **Stornofrist für Wechsel über Wechselpattform kann trotz rechtzeitigem Vertragsrücktritt schon abgelaufen sein**
  - Kunde wird trotzdem vom nicht gewollten Lieferanten versorgt und kann dann nur wieder zu seinem gewünschten Lieferanten wechseln (Endabrechnung, neue Verschreibung etc.)

- Rechnungsbeschwerden, weil versprochene Rabatte nicht verrechnet wurden
  - Ungenaue Formulierungen auf den Preisblättern
  - Preisblätter bei Überprüfung der Rechnung möglicherweise gar nicht mehr vorhanden
  - Bei Online-Produkten Schwierigkeit zu überprüfen, was überhaupt vereinbart wurde
  - Schätzung/Berechnung Verbrauchsbasis für Rabattberechnung (vor allem im Gasbereich) schwierig, da Jahreszeitraum für Rabattberechnung von Lieferanten von den Ableseterminen des NB abweicht

- **Zahlungsschwierigkeiten – Grundversorgung, Prepaymentzahlung**
  - Grundsätzliche Schwierigkeiten bei den Unternehmen, diese Instrumente zu akzeptieren
  - Kenntnisstand über die Existenz der Grundversorgung bei Kunden noch immer gering
  - Zivilrechtlich einfache Regelung, aber Schwierigkeiten bei der Durchsetzung
    - Ziel wäre ein gemeinsames Verständnis mit Branche über Abwicklung, da Wiedereinschaltung und Verhinderung Abschaltung zeitkritisch sind

## Abwicklung Ersatzversorgung nach Insolvenz eines Lieferanten



- 2017 ist ein Versorger insolvent geworden
- E-Control hat erstmals Zuweisungsverfahren durchgeführt
- Weitgehend problemlose Abwicklung der Zuweisung zum Ersatzversorger; keinerlei Abschaltungen
- Viele Kunden haben schon vor Zuweisung selbständig zu einem anderen Lieferanten gewechselt
- Unterschiede bei der prozesstechnischen Abwicklung über Wechselplattform

- Eigener Schlichter für Netzanschlussfragen – enge Zusammenarbeit mit Technikern aus Stromabteilung
- Überprüfung von Netzanschlussangeboten
- Immer mehr Fragen zu Anschluss Ökoanlagen – vor allem PV-Anlagen
- Mischung aus Beratungs- und Schlichtungstätigkeit

- Schlichtungsbericht steht online auf Homepage der E-Control zur Verfügung unter
- <https://www.e-control.at/schlichtungsstelle/taetigkeitsberichte>

# Kontakt für Beschwerden und Anfragen



## SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL



+43 1 24724 - 444



[schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)



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

# *Unsere Energie gehört der Zukunft.*

E-Control

Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

Tel.: +43 1 24 7 24-0

Fax: +43 1 247 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](http://www.twitter.com/energiecontrol)

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