

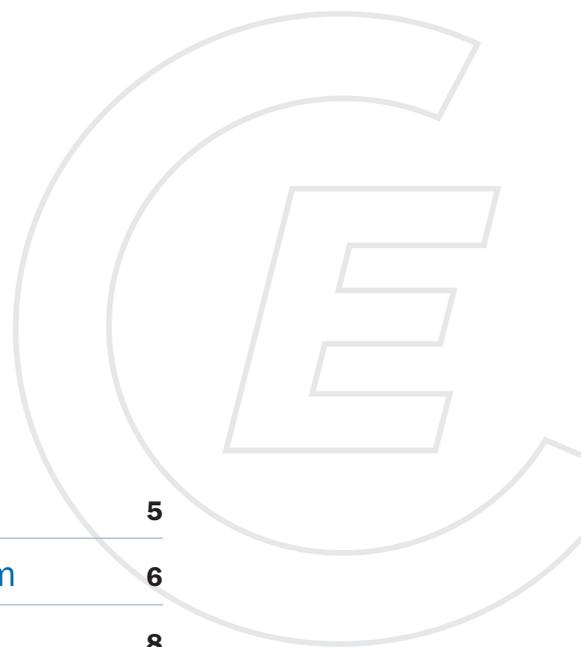


TÄTIGKEITSBERICHT 2017
SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL
nach § 9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
und § 26 Energie-Control-Gesetz

**UNSERE ENERGIE
BRAUCHT FAIRNESS.**



INHALT



Vorwort	5
Schlichtung von Streitfällen und Beratungsstelle in einem	6
Der Ablauf eines Schlichtungsverfahrens	8
Überblick Schlichtungsverfahren und Anfragen im Berichtsjahr 2017	10
Ergebnisse der Schlichtungstätigkeit – Aufklärung von Strom- und Gaskunden	12
Eingangswege für Beschwerden und Anfragen	14
Schlichtungstätigkeit – Zahlen und Themen	15
> Zahlen	15
> Themen	15
> Interpretation Anfragen und Beschwerden nach Unternehmen	16
Ausgewählte Themen aus der Schlichtungstätigkeit	17
> Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden	17
> „Mehrjährige“ Beschwerdegründe	17
> Schwerpunktthemen 2017	19
> Grundversorgung	25
> Weitgehend problemlose Abwicklung der Zuweisung zum Ersatzversorger	27
> Netzanschlussfragen	27
Schulungen und Zusammenarbeit mit AS-Stellen	29
Zusammenfassung Informationen § 9 und § 26 AStG	30



Informationen zur Schlichtungsstelle	34
> Broschüre über die Schlichtungsstelle	34
> Das Team der Schlichtungsstelle	34
<hr/>	
Anhang	35
> Themen Verfahren und Anfragen 2017	35
> Themen Verfahren 2017	35
> Themen Anfragen 2017	36
> Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromnetzbetreiber	36
> Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gasnetzbetreiber	37
> Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromlieferanten	37
> Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gaslieferanten	38
> Verfahrensrichtlinien	38
> FAQs	46
> Broschüre Schlichtungsstelle	52
<hr/>	

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Verfahrensablauf	9
Abbildung 2	Streitschlichtungsverfahren	10
Abbildung 3	Anteil Online-/Offline-Eingaben	14
Abbildung 4	Beschwerdegründe 2017	15
Abbildung 5	Beschwerdegründe 2016–2017	16
Abbildung 6	Broschüre der Schlichtungsstelle	34
Abbildung 7	Themen Verfahren und Anfragen 2017	35
Abbildung 8	Themen Verfahren 2017	35
Abbildung 9	Themen Anfragen 2017	36
Abbildung 10	Anfragen und Verfahren 2017 nach Stromnetzbetreibern	36
Abbildung 11	Anfragen und Verfahren 2017 nach Gasnetzbetreibern	37
Abbildung 12	Anfragen und Verfahren nach Stromlieferanten 2017 (Top-Alternativanbieter und Sonstige)	37
Abbildung 13	Anfragen und Verfahren nach Gaslieferanten 2017 (Top-Alternativanbieter und Sonstige)	38
<hr/>		

VORWORT

Die Schlichtungsstelle als ein wesentlicher Pfeiler der Kundenservices der E-Control konnte auch heuer wieder vielen Strom- und Gaskundinnen und -kunden bei der Lösung ihrer Probleme mit Netzbetreibern und Lieferanten hilfreich zur Seite stehen.

Verstärkter Wettbewerb animiert immer mehr Kundinnen und Kunden, ihren Strom- und Gaslieferanten zu wechseln. Je mehr der liberalisierte Markt genutzt wird, desto mehr allgemeine Fragen, aber auch Beschwerden gibt es zur Rechnungslegung und einzelnen Prozessen, wie beispielsweise Lieferantenwechsel und An- und Abmeldung von Strom- oder Gasanschlüssen. Viele Fragen, vor allem aber Beschwerden gab es im Berichtsjahr zur Insolvenz des deutschen Energieanbieters Care Energy AG. Durch das im Falle einer Insolvenz gesetzlich vorgesehene Zuweisungsverfahren durch die E-Control konnten aber alle Kundinnen und Kunden unterbrechungsfrei versorgt und schlussendlich anderen Lieferanten zugeordnet werden.

Die Schlichtungsstelle hilft ratsuchenden Kundinnen und Kunden in erster Linie durch die Klärung von Beschwerden im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens. Darüber hinaus stehen die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle Endkundinnen und -kunden aber auch für allgemeine Informationen rund um den liberalisierten Strom- und Gasmarkt im Rahmen des single point of contact-Auftrages der E-Control zur Verfügung.

Die Einrichtung der Schlichtungsstelle ist gesetzlich gleich doppelt abgesichert – einerseits bereits seit 2002 durch § 26 E-ControlG und andererseits durch das im Jänner 2016 in Kraft getretene Alternative-Streitbeilegung-Gesetz. Der gegenständliche Bericht ist daher als Bericht der Schlichtungsstelle nach dem E-ControlG und nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz zu verstehen.



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



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



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

SCHLICHTUNG VON STREITFÄLLEN UND BERATUNGSSTELLE IN EINEM

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

Im Unterschied zu den anderen im § 4 Abs. 1 AStG genannten Schlichtungsstellen erfüllt die Schlichtungsstelle der E-Control neben der klassischen Schlichtungstätigkeit auch einen allgemeinen Informationsauftrag für österreichische Strom- und Gaskundinnen und -kunden. Die E-Control ist gemäß § 22 Abs. 6 Energie-Control-Gesetz verpflichtet, Verbraucherinnen und Verbraucher über deren Rechte, die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen und Streitbeilegungsverfahren, die im Streitfall geführt werden, zu informieren. Die Schlichtungsstelle der E-Control kommt diesem Informationsauftrag in Form von zahlreichen telefonischen Beratungsgesprächen und der Bearbeitung von schriftlichen Anfragen nach. Neben der Schlichtungsstelle stehen den österreichischen Strom- und Gaskundinnen und -kunden noch weitere Serviceeinrichtungen der E-Control (Energiehotline, Vor-Ort-Beratungen, Messeauftritte und Gemeindeberatungen) zur Verfügung.

Die tägliche Praxis sowohl in der Schlichtungsstelle als auch bei den weiteren Serviceeinrichtungen zeigt, dass die Beratungstätigkeit der Schlichtungsstelle unter anderem deshalb wichtig ist, weil die Trennung des Strom- oder Gasbezuges in einen Netz- und

einen Energiebereich von einem durchschnittlich informierten Strom- und Gasverbraucher noch immer nicht ausreichend gut verstanden wird. Auch wenn die Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes mittlerweile mehr als eineinhalb Jahrzehnte zurückliegt und immer mehr Strom- und Gaskundinnen und -kunden schon zumindest ein- oder mehrere Male den Lieferanten gewechselt haben, können viele Energiekundinnen und -kunden in Bezug auf die Aufgaben noch immer nicht zwischen ihrem Netzbetreiber und ihrem Lieferanten unterscheiden. Das Verständnis für die Aufgabenteilung ist aber insbesondere dann wichtig, wenn es gilt, Probleme bei beispielsweise der An- und Abmeldung oder dem Lieferantenwechsel aufzuklären. Nicht selten werden Kundinnen und Kunden mit einem Anliegen zwischen Netzbetreiber und Lieferant hin- und hergeschickt, weil die jeweiligen Zuständigkeiten für die Kundin oder den Kunden nicht klar sind.

Neue Technologien (wie Einspeisung von Überschussenergie, vorwiegend aus PV-Anlagen, oder intelligente Messgeräte etc.) erfordern zwangsläufig auch zunehmenden Beratungsbedarf. Dabei geht es natürlich um technische Aspekte, aber nicht nur. Technische Neuerungen müssen nicht nur installiert und in Betrieb genommen, sondern es müssen auch Daten zwischen den Marktteilnehmern ausgetauscht, Prozesse abgewickelt und schlussendlich Rechnungen gelegt werden. Beispielsweise gibt es regelmäßig Rechnungslegungsbeschwerden von Stromkundin-

nen und -kunden, die neben dem Strombezug auch Strom aus einer Photovoltaikanlage erzeugen, weil die Rechnung für den Bezug vor der Rechnung über die Einspeisung gelegt wird bzw. die Einspeiserechnung zur Gänze aussteht. Diesbezügliche Nachfragen der Schlichtungsstelle ergeben regelmäßig, dass zwar die Daten für den Bezug vom Netzbetreiber rechtzeitig übermittelt wurden, nicht aber jene für die Einspeisung. Hier zeigt sich, dass noch nicht alle Abwicklungsprozesse an neue Technologien angepasst wurden bzw. bei einigen Prozessen noch Interpretationsbedarf besteht. Diese Unsicherheiten gehen einher mit hohem Informationsbedarf seitens jener

Stromkundinnen und -kunden, die diese neuen Technologien zunehmend nutzen.

Der steigende Wettbewerb hat sich in den letzten Jahren unter anderem auch durch relativ (im Vergleich zur Anfangszeit der Liberalisierung) viele neue Anbieter am Markt bemerkbar gemacht. Einige dieser (neuen) Anbieter nützen das Beratungsservice der Schlichtungsstelle insofern, als Fragen zu Abwicklungsprozessen (etwa zur Wechselplattform) bereits vorweg informell an die Schlichtungsstelle gestellt werden, bevor es zu einem konkreten Streitfall kommt.

DER ABLAUF EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS

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

Die Schlichtungsstelle nimmt in einem Verfahrenseröffnungsschreiben Kontakt mit dem oder den betroffenen Unternehmen auf, um den Sachverhalt aufzuklären, und holt eine Stellungnahme zur Beschwerde der Kundin oder des Kunden ein. Im Unterschied zu den Regelungen im AStG ist die Teilnahme der Unternehmen an dem Verfahren nach den Bestimmungen des § 26 E-ControlG verpflichtend. Da für alle Endkundinnen und Endkunden, die eine Beschwerde an die Schlichtungsstelle richten, gleichzeitig auch das E-ControlG gilt, sind die Unternehmen bei allen Verfahren zur Mitwirkung verpflichtet und müssen alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung stellen. Auch die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer wird schriftlich über die Verfahrenseinleitung informiert. Nach Eingang der Stellungnahme der Unternehmen wird diese der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer übermittelt und sie oder er hat Gelegenheit, zu den Ausführungen der Unternehmen Stellung zu nehmen.

Die Eingaben von Unternehmen und Beschwerdeführer werden von den Mitarbei-

terinnen der Schlichtungsstelle geprüft, um festzustellen, ob die Beschwerde zu Recht erfolgt ist.

Im Unterschied zu einem Gericht kann die Schlichtungsstelle jedoch kein Beweisverfahren führen und ist zur Klärung des Sachverhalts auf die Angaben der Parteien angewiesen. Ebenso wenig kann sie ein Urteil fällen oder eine Entscheidung treffen, die zwingend umzusetzen ist.

Stellt sich heraus, dass die Beschwerde zu Recht erfolgt ist und eine Leistung fehlerhaft erbracht wurde bzw. die Höhe der Rechnung ungerechtfertigt ist, versucht die Schlichtungsstelle, eine einvernehmliche Lösung zwischen der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen herbeizuführen. Unternehmen werden schon im Verfahrenseinleitungsschreiben ersucht, einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Wird kein Lösungsvorschlag angeboten, kann die Schlichtungsstelle auch selbst den Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Dieser Lösungsvorschlag kann von einer oder beiden Parteien angenommen oder abgelehnt werden. In beiden Fällen wird das Verfahren eingestellt.

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

VERFAHRENSABLAUF

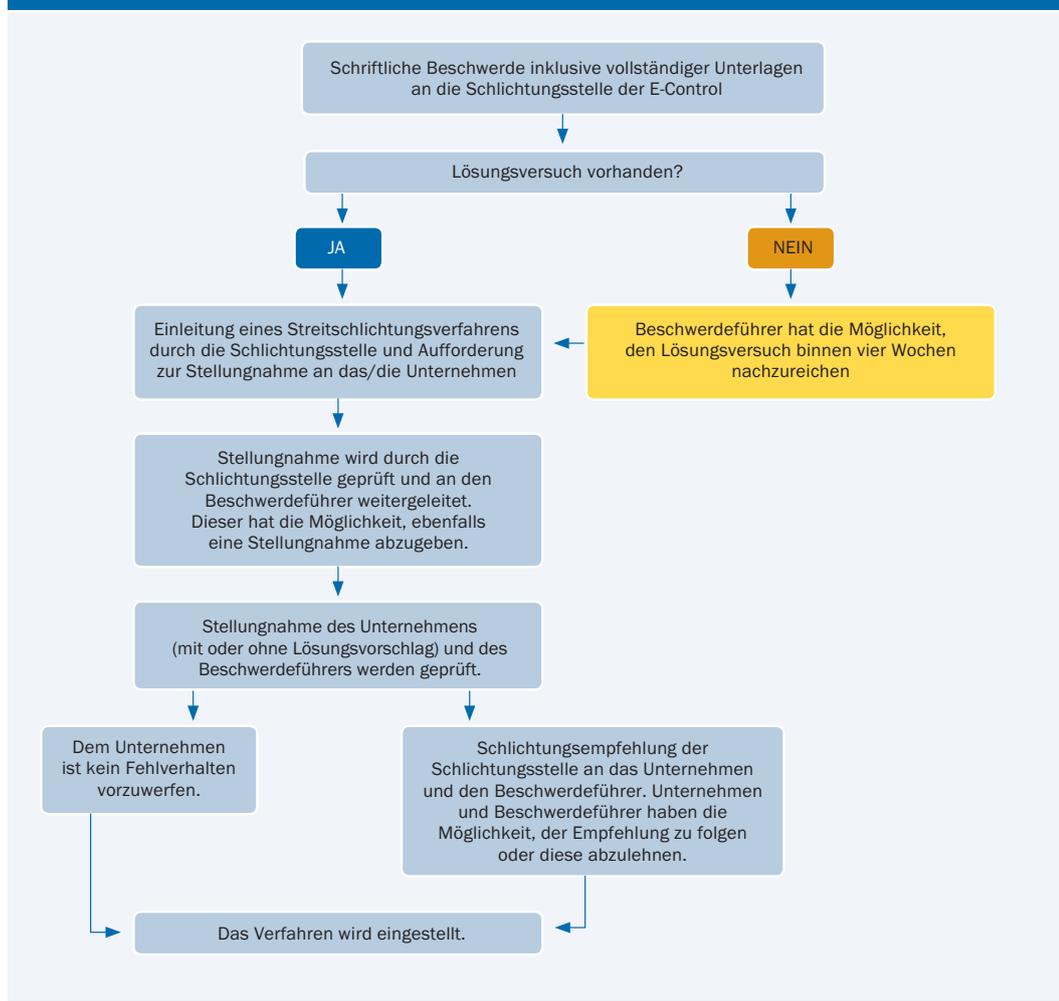


Abbildung 1
Verfahrensablauf

Quelle: E-Control

ÜBERBLICK SCHLICHTUNGS- VERFAHREN UND ANFRAGEN IM BERICHTSJAHR 2017

Die folgende Darstellung gibt einen zahlenmäßigen Überblick über die Schlichtungs- und Informationstätigkeit der Schlichtungsstelle.

Für die Berichtslegung ist die Gesamttätigkeit der Schlichtungsstelle in jene nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) und

jene nach dem Energie-Control-Gesetz zu unterscheiden.

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

STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN		
	2016 Anzahl	2017 Anzahl
Streitschlichtungsverfahren gesamt	608	639
davon Schlichtungsverfahren gemäß ASStG	556	579
davon Schlichtungsverfahren gemäß Energie-Control-Gesetz	52	60
Ablehnungsgründe nach ASStG	65	54
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
Dauer eines Streitschlichtungsverfahrens		
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß ASStG	14 Tage	23 Tage
durchschnittliche Dauer eines Schlichtungsverfahrens gemäß Energie-Control-Gesetz	25 Tage	30 Tage
Anfragen gesamt	792	862
Anfragen gemäß ASStG	677	720
Anfragen gemäß Energie-Control-Gesetz	115	142
Verfahrensabbruch, da fehlende Unterlagen bzw. Sachverhaltsdarstellung nicht nachgereicht wurden	35	69
davon Verfahren gemäß ASStG	31	57
davon Verfahren gemäß Energie-Control-Gesetz	4	12

Abbildung 2
Streitschlichtungsverfahren

Quelle: E-Control

„Schlichtungsverfahren“ bzw. „Verfahren“ synonym verwendet.

Neben der klassischen Schlichtungstätigkeit und der schriftlichen Beantwortung von Kundenanfragen konnten zusätzlich mehr als 1.000 Kundenanliegen direkt in Telefonaten geklärt werden.

Bei der Anzahl der Schlichtungsverfahren ist im Vergleich zu 2016 ein leichter Anstieg zu verzeichnen.

Die Anzahl der Ablehnungen von Schlichtungsverfahren nach dem AStG ist leicht zurückgegangen. Auffallend dabei ist die Reduktion der Ablehnungen wegen mangelnder Zuständigkeit. Dieser Ablehnungsgrund kommt in der Praxis der Schlichtungsstelle der E-Control meistens bei Schlichtungsanträgen wegen Fernwärmestreitigkeiten zur

Anwendung. Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer zu diesem Thema werden an die Allgemeine Schlichtungsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher verwiesen. Möglicherweise spiegelt dieser Rückgang auch den verstärkten Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher wider.

Die Verfahrensdauern bei den Schlichtungsverfahren hängen in hohem Ausmaß von der Einhaltung bzw. Unterschreitung der Fristen für die Abgabe einer Stellungnahme seitens der Unternehmen ab. Hier gibt es große Unterschiede bei den Unternehmen. Während einige Unternehmen Stellungnahmen bereits nach wenigen Tagen abgeben, müssen Rückmeldungen auf Schlichtungsverfahren bei anderen Unternehmen mehrmals urgieren werden.

ERGEBNISSE DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT – AUFKLÄRUNG VON STROM- UND GASKUNDEN

Die klassische Erwartungshaltung an eine Schlichtungsstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher besteht darin, über den Anspruch auf einen bestimmten Geldbetrag bzw. eine Schadenersatzzahlung eine einvernehmliche Lösung zwischen den Streitparteien herbeizuführen. Dieser Grundsatz gilt – zumindest teilweise – auch für die Schlichtungsstelle der E-Control. Wenn beispielsweise der Lieferantenwechsel vom Netzbetreiber oder dem Lieferanten verzögert wurde und die Kundin oder der Kunde deshalb für den Verzögerungszeitraum einen höheren Energiepreis zu bezahlen hat, kann das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in einer Erstattung oder Gutschrift der Differenz im Energiepreis für einen bestimmten Zeitraum bestehen. Bei einer Beschwerde über die Höhe des versprochenen Rabattes kann das Verfahren im positiven Fall mit einer Erhöhung des schlussendlich gewährten Rabattes beendet werden.

Sehr oft ist das Ergebnis eines Schlichtungsverfahrens bzw. das diesbezügliche Anliegen von Strom- und Gaskundinnen bzw. -kunden aber nicht die Gutschrift bzw. der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern schlicht und einfach Aufklärung über Fehler in einem bestimmten Prozessablauf und die Erläuterung, welche Auswirkungen diese für die Endverbraucherin oder den Endverbraucher haben. Wie in der Einleitung bereits erwähnt, wird die Trennung zwischen Netzbetreiber und Energielieferanten und damit die unterschiedlichen Zuständigkeiten und

Aufgaben bei der Belieferung der Kundin oder des Kunden mit Strom und Gas von einem Teil der Strom- und Gaskunden noch nicht in zufriedenstellendem Ausmaß verstanden. Dies zeigt sich bei verschiedenen Prozessen wie beispielsweise bei der Rechnungslegung, der An- und Abmeldung im Zuge eines Wohnungswechsels oder auch beim Wechsel des Energielieferanten.

So gibt es beispielsweise Beschwerden, weil im Rahmen des Einzuges in eine neue Wohnung (wegen nicht synchroner Abwicklung des Abmelde- und Anmeldeprozesses von altem und neuem Vertragspartner) der Strom abgeschaltet wurde. Hier besteht das Anliegen der Kunden (und im Idealfall das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens) darin, dass die Strom- oder Gasbezugsanlage möglichst rasch wieder eingeschaltet wird.

Beim Lieferantenwechsel kommt es vor, dass nach dem Wechsel höhere Teilbeträge als vor dem Wechsel vorgeschrieben werden. Der Grund dafür kann in einem Wechsel des Abrechnungsregimes (getrennte oder gemeinsame Rechnungslegung), in der Nichtberücksichtigung von (hohen) Rabatten bei der Teilbetragsberechnung oder schlicht und einfach in einer hohen Gutschrift anlässlich der Zwischenabrechnung zum Lieferantenwechsels liegen. Ergebnis der Vermittlungstätigkeit der Schlichtungsstelle ist hier abermals Aufklärung und nicht die Gutschrift bzw. Rückerstattung eines bestimmten Geldbetrages.

Im Bereich Rechnungslegung geht es oftmals um Verständnisprobleme über Unterschiede beim System der getrennten oder der gemeinsamen Rechnung. Endkundinnen bzw. Endkunden wundern sich, wenn sie nach einem Wechsel zu einem getrennt abrechnenden Lieferanten nun eine gesonderte Rechnung über die Netznutzungskosten erhalten und glauben, nun doppelte Zahlungen leisten zu müssen. In Wahrheit wurden sie nur nicht über das System der getrennten Rechnungslegung ausreichend aufgeklärt.

In all den genannten Fällen ist das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens nicht der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern die rasche Wiedereinschaltung der Anlage, die Erläuterung, warum der Teilbetrag höher ist als vor dem Wechsel, bzw. die Information, warum der Netzbetreiber trotz des Lieferantenwechsels zu einem alternativen Lieferanten noch eine Rechnung legt.

EINGANGSWEGE FÜR BESCHWERDEN UND ANFRAGEN

PROZENTSATZ DER OFF-LINER GLEICHBLEIBEND

Wie in den vergangenen Jahren, bringen immer noch rund 10% der Strom- und Gaskundinnen und -kunden ihre Anfragen und Beschwerden in Form eines Briefes oder einer Faxnachricht ein.

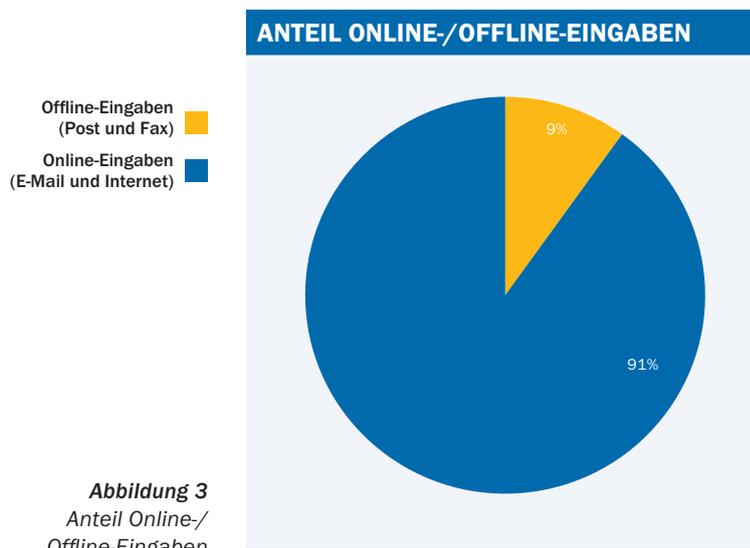
Bei den sogenannten Off-Linern besteht zu meist großer Beratungsbedarf, weil dieser Kundengruppe nur eine eingeschränkte Anzahl an Informationsquellen (Radio, Zeitungen, eventuell Vor-Ort-Beratungen), aber im Normalfall kein Internet zur Verfügung steht, um von der Liberalisierung im Allgemeinen oder von einem Anbieterwechsel im Speziellen zu profitieren. Für diese Gruppe wird es

im Übrigen zunehmend schwieriger, mit dem Lieferantenwechsel Ersparnisse zu erzielen, weil günstigere Produkte am Markt meistens sogenannte Online-Tarife sind, für deren Abschluss jedenfalls ein Internetzugang erforderlich ist.

UNBÜROKRATISCHER ZUGANG ZU SCHLICHTUNGS- UND INFORMATIONSTÄTIGKEIT DER E-CONTROL

Die Schlichtungsstelle der E-Control nimmt seit ihrem Bestehen Schlichtungsanträge (und Informationsanfragen) auf sehr informellem Wege via E-Mail entgegen. Es war und ist die Grundhaltung der E-Control, Strom- und Gaskundinnen und -kunden einen niederschweligen Zugang zu den Services der E-Control zu bieten. Bei Schlichtungsanträgen zeigt sich aber zwischenzeitlich, dass Datenangaben und die erforderliche Sachverhaltsdarstellung in diesen E-Mails sehr lückenhaft sind, sodass vor Einleitung eines Verfahrens mehrmalige Rückfragen bei der Antragstellerin oder dem Antragssteller erforderlich sind. Damit geht in bestimmten zeitkritischen Fällen (wie beispielsweise Abschaltungen) wertvolle Zeit verloren, sodass Überlegungen bestehen, elektronische Schlichtungsanträge nur mehr über ein Online-Formular entgegenzunehmen.

Die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren brieflich oder per Fax zu beantragen, wird aber nach wie vor bestehen bleiben.



Quelle: E-Control

SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT – ZAHLEN UND THEMEN

Zahlen

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 639 Schlichtungsverfahren geführt und 862 schriftliche Anfragen beantwortet. Im Vergleich zum vorhergehenden Berichtsjahr ergibt sich daraus eine geringfügige Steigerung. Zusätzlich zu den Schlichtungsverfahren und der schriftlichen

Anfragebeantwortung wurden rund 1.000 Strom- und Gaskundinnen und -kunden telefonisch informiert und beraten. Dabei konnten wesentliche Fragen schon im Vorfeld geklärt und zusätzliche Schlichtungsverfahren vermieden werden.

Themen

BESCHWERDEGRÜNDE 2017 IN % DER GESAMTEN BESCHWERDEN

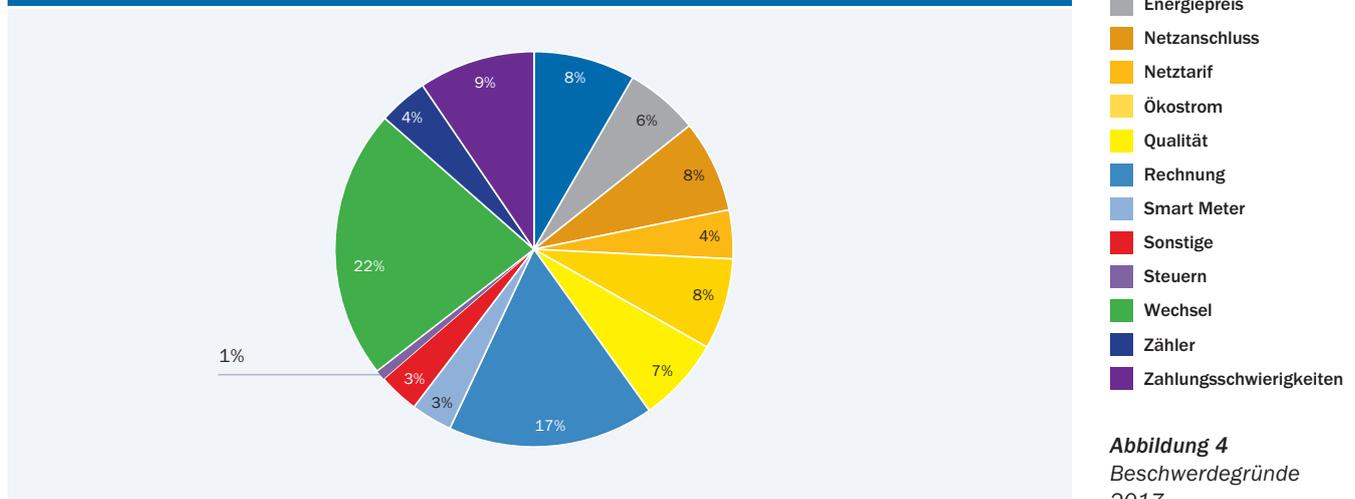


Abbildung 4
Beschwerdegründe
2017

Quelle: E-Control

ENTWICKLUNG DER BESCHWERDETHEMEN

Die untenstehende Grafik zeigt die prozentuelle Aufteilung der Beschwerdegründe für die Jahre 2016 und 2017 im Vergleich. Eine größere Verschiebung gab es lediglich beim Anteil der Beschwerden zum Wechsel. Dieser ist von 2016 auf 2017 von 12% auf 22% gestie-

gen. Grund für den Anstieg waren die zahlreichen Beschwerden im Rahmen der Insolvenz der Care Energy AG und der (teilweisen) Übernahme der Kundinnen und Kunden durch den Energielieferanten Enstroga. Bei den anderen Themen gab es keine großen Verschiebungen. Teilbetragsberechnung und Verbrauch, An-

und Abmeldung, Wechsel, Zahlungsschwierigkeiten (inklusive Prepayment und Grundversorgung) und Rabattberechnung zählten auch 2017 zu den häufigsten Beschwerdegründen.

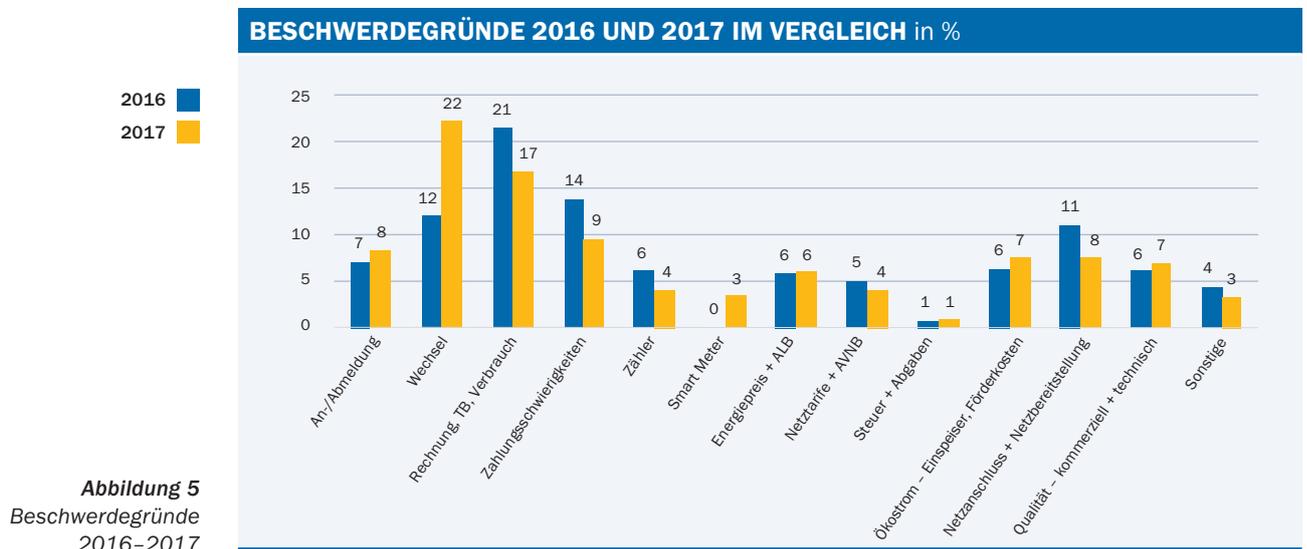


Abbildung 5
Beschwerdegründe
2016-2017

Quelle: E-Control

Interpretation Anfragen und Beschwerden nach Unternehmen

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

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

Anzumerken ist auch, dass die Anzahl der gesamten Anfragen und Verfahren niedriger ist als jene nach Themen, weil bei einer Anfrage oder bei einem Verfahren in vielen Fällen mehrere Themen zutreffend sind.

Die Grafiken zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden zu den einzelnen Netzbetreibern und Lieferanten finden Sie im Anhang.

AUSGEWÄHLTE THEMEN AUS DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT

Grundsätzliches zur Anzahl der Anfragen und Beschwerden

Die Anzahl der jährlich bei der Schlichtungsstelle eingehenden Anfragen und Beschwerden ist im Vergleich zu den bei den Unternehmen tagtäglich problemlos abgewickelten Prozessen mit großer Wahrscheinlichkeit nicht sehr groß bzw. wird die Beschwerde-

anzahl nie eine statistische Signifikanz erreichen. Trotzdem gibt es bestimmte, im Laufe der Jahre gleichbleibende bzw. gleichartige Beschwerden, welche den Schluss zulassen, dass diesen Beschwerden möglicherweise ein systematisches Problem zugrunde liegt.

„Mehrjährige“ Beschwerdegründe

Es gibt eine Reihe von Beschwerdegründen, die sich in den vergangenen Jahren nicht verändert haben bzw. wo über die Jahre nahezu wortgleiche Kundenbeschwerden bei der Schlichtungsstelle einlangen.

Zu diesen Themen zählen:

- > Unübersichtlichkeit von Strom- und Gasrechnungen
- > die rechnerische Ermittlung von Verbrauchswerten (Lieferantenwechsel; jährliche Rechnungslegung; An- und Abmeldungen; Änderung bei Netznutzung- und/oder Energieentgelten)
- > Mangelndes Verständnis bzw. mangelnde Kenntnis bei Strom- und Gaskundinnen und -kunden über die Trennung zwischen Netzbetreiber und Lieferanten und die jeweiligen Zuständigkeiten

ZU VIELE INFORMATIONEN AUF RECHNUNGEN

Die Informationen auf Strom- und Gasrechnungen sind mittlerweile äußerst umfangreich. Eine (für Netznutzung und Energielieferung gemeinsame) Rechnung kann je nach Darstel-

lungsgeschick der einzelnen Unternehmen bis zu fünf Seiten umfassen. Grund dafür ist eine Vielzahl an gesetzlichen Bestimmungen, welche – so zumindest die Intention des Gesetzgebers – eine möglichst lückenlose Information der Strom- und Gaskundin bzw. des -kunden über deren Rechte im liberalisierten Energiemarkt sicherstellen sollen.

Das ursprüngliche Bestreben des Gesetzgebers war es wohl, die Endkundinnen und Endkunden mit möglichst umfassenden Informationen auf der Rechnung zur Teilnahme am liberalisierten Energiemarkt zu bewegen. Mittlerweile ist es aber so, dass die Vielzahl an Angaben auf den Rechnungen beim Endkunden oder der Endkundin geradezu den gegenteiligen Effekt auslöst. Die große Anzahl, die (teilweise) unübersichtliche Darstellung und die Komplexität der Informationen erschweren es der Kundin oder dem Kunden zusehends, die für sie oder ihn wesentlichen Angaben aus der Rechnung herauszufiltern.

Neben dem Umfang der Strom- und Gasrechnungen bereitet dem Endkunden die

Unterscheidung zwischen getrennter und gemeinsamer Rechnungslegung Schwierigkeiten. Dabei geht es gar nicht so sehr darum, welche Methode von beiden die bessere ist; die Tatsache allein, dass beide Methoden nebeneinander bestehen, verursacht Verständnisprobleme. Wenn eine Endkundin oder ein Endkunde zum Beispiel von einem integriert abrechnenden Lieferanten zu einem Lieferanten, der eine getrennte Rechnung legt, wechselt, versteht sie oder er vorerst einmal nicht, warum er plötzlich auch Teilbetragszahlungen an den Netzbetreiber zu entrichten hat bzw. eine eigene Rechnung für die Netznutzungsentgelte gelegt wird. Er ist zunächst der Ansicht, dass er durch den Lieferantenwechsel doppelte Entgelte zu bezahlen hat.

ANREGUNGEN ZUM THEMA STROM- UND GASRECHNUNGEN

Es gibt immer wieder Überlegungen, die (umfangreichen) Vorschriften zur Rechnungslegung im Strom- und Gasbereich zu novellieren. Die Rechnung sollte eine leicht verständliche Informationsquelle für die Strom- und Gaskundinnen und -kunden über deren Verbrauch sowie deren Rechte und Pflichten im liberalisierten Markt sein. Die Schlichtungsstelle kann diese Überlegungen nur voll und ganz unterstützen. Es wird daher angeregt, bei einer Gesetzesnovelle die jeweiligen rechtlichen Bestimmungen zur Rechnungslegung zu „entrümpeln“ und zu vereinfachen.

RECHNERISCHE ERMITTLUNG VON VERBRAUCHSDATEN

Bei einer Vielzahl von Prozessen in Zusammenhang mit dem Bezug von Strom und Gas

ist die Ermittlung des Zählerstandes bzw. die Ermittlung des Verbrauches bis zu einem bestimmten (Abrechnungs-)zeitpunkt erforderlich. Abgesehen von der Verbrauchsermittlung für die jährliche Rechnungslegung muss der Verbrauch beim Lieferantenwechsel, bei einer Änderung der Netznutzungs- und Energietarife und bei einer Ab- und Anmeldung ermittelt werden. Bei der jährlichen Verbrauchsermittlung ist die Höhe des Verbrauches in der letzten Abrechnungsperiode für die Höhe der Teilbeträge und damit für die laufende Kostenbelastung der Kundinnen und Kunden maßgeblich. Bei den erwähnten Prozessen sollte idealerweise entweder der Netzbetreiber den Zählerstand vor Ort ablesen oder die Kundin bzw. der Kunde den Zählerstand bekannt geben. Ersteres scheitert an zu hohen Kosten, Zweiteres am Informationsstand von Strom- und Gaskonsumentinnen und -konsumenten. Diese wissen nämlich in der überwiegenden Zahl der Fälle gar nicht, dass Zählerstände gemeldet werden können, um eine exakte Abrechnung zu erhalten. Bei allen genannten Fällen wird der Verbrauch – bei Fehlen von abgelesenen Zählerständen – rechnerisch ermittelt. Diese Schätzungen und die dabei von den Netzbetreibern angewandten Methoden sind zum einen für Kundinnen und Kunden vielfach intransparent; zum anderen kann sich aber auch das Verbrauchsverhalten der Kundin oder des Kunden geändert haben, weswegen die Höhe von rechnerischen Verbrauchsermittlungen zu den Standardbeschwerden bei der Schlichtungsstelle zählt.

Abhilfe wird hier hoffentlich die Technologie der intelligenten Messgeräte schaffen. Mit

diesen Geräten können die Zählerstände und damit die Verbrauchsmengen taggenau abgerufen werden. Rechnerische Ermittlungen von Zählerständen für Verbrauchsabgrenzungen und die damit einhergehenden ungenauen Rechnungen sollten damit der Vergangenheit angehören.

VERSTÄNDNISSCHWIERIGKEITEN IN BEZUG AUF DIE UNTERSCHIEDUNG ZWISCHEN NETZBETREIBER UND LIEFERANT

Wie bereits erwähnt, ist der Kenntnisstand vieler Strom- und Gaskundinnen und -kunden über die Aufspaltung der ehemals integrierten Unternehmen in Netzbetreiber und Lieferant

und die daraus resultierende neue Aufgabenverteilung noch immer nicht ausreichend, um die geänderten Prozesse bei der An- und Abmeldung, der Rechnungslegung und dem Lieferantenwechsel problemlos zu verstehen. So erweisen sich beispielsweise von Anfang an als Beschwerden gekennzeichnete Kundeneingaben nicht selten als ein Mangel an Information und umgekehrt ist es bei schlichten Informationsanfragen manchmal geboten, das Verhalten von Netzbetreibern oder Lieferanten im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens auf ihre Rechtmäßigkeit zu hinterfragen bzw. zu überprüfen. In diesem Bereich ist der Übergang von der Beratungs- zur Schlichtungstätigkeit ein fließender.

Schwerpunktthemen 2017

Drei Themen waren bei der Informations- und Schlichtungstätigkeit der Schlichtungsstelle 2017 besonders auffallend bzw. waren diese häufig Grund für Beschwerden von Strom- und Gaskundinnen und -kunden:

- > Rücktritt von einem abgeschlossenen Energieliefervertrag
- > undurchsichtige Berechnung von Einmalrabatten
- > Abschaltungen bei An- und Abmeldungen

ABWICKLUNG VERTRAGSRÜCKTRITTE (Neue) alte Akquisitionsmethoden über Verkaufsstände bei Einkaufszentren und Messen

Im Berichtsjahr gab es immer wieder Beschwerden über intransparente Akquisitionsmethoden bei der Neugewinnung von

Strom- und Gaskundinnen und -kunden. Angesprochen wurden die möglichen zukünftigen Kundinnen und Kunden vorwiegend an Verkaufsständen in Einkaufszentren bzw. bei Haustürgeschäften.

Auf diesem Wege geworbene Kundinnen und Kunden teilten in der Beschwerde mit, nach dem Gespräch mit der Person am Verkaufstand der Meinung gewesen zu sein, bei einem Gewinnspiel mitgemacht zu haben. Unterlagen seien anlässlich der „Gewinnspielunterfertigung“ keine ausgehändigt worden. Schlussendlich sei man aber per Post schriftlich über den Abschluss eines Energieliefervertrages informiert worden bzw. habe der Netzbetreiber über die Einleitung eines Lieferantenwechsels informiert.

Andere Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer gaben an, nach dem Gespräch am Verkaufsstand der Meinung gewesen zu sein, bei ihrem derzeitigen Energielieferanten zu einem günstigeren Tarif gewechselt zu haben. Erst nach Zusendung eines neuen Energieliefervertrages habe man gemerkt, dass es sich bei der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner nicht um eine Vertreterin oder einen Vertreter ihres bisherigen, sondern eines neuen Lieferanten gehandelt habe.

Allen diesbezüglichen Beschwerden war gemein, dass die betroffenen Kundinnen und Kunden vom Vertrag zurücktraten und weiterhin vom bisherigen Lieferanten versorgt werden wollten.

Problemlose Abwicklung des Vertragsrücktritts beim Lieferanten – trotzdem Probleme für Kunden

Wenn es darum geht, den Rücktritt (vom ungewollten) Vertrag zu bestätigen, waren und sind die betroffenen Unternehmen nach Intervention der Schlichtungsstelle sehr kooperativ. Der Vertragsrücktritt der Kundin oder des Kunden wurde bestätigt und – sofern aus Sicht der Frist für die Stornierung des Wechsels noch möglich – der über die Wechselplattform bereits eingeleitete Wechsel storniert. Insoweit konnten die Schlichtungsfälle rasch gelöst werden.

Bürokratische Hürden bei der Abwicklung des Vertragsrücktritts über Wechselplattform

Leider ist aber mit dem Vertragsrücktritt die Weiterversorgung durch den alten Lieferan-

ten noch nicht gesichert, weil ja der neue Lieferant als Voraussetzung für die Durchführung des Lieferantenwechsels den alten Vertrag bereits gekündigt hat. Der Vertragsrücktritt bewirkt nicht auch automatisch die Rücknahme der Kündigung des alten Liefervertrages. Damit beginnen die eigentlichen bürokratischen Hürden für die Kundin oder den Kunden erst in der Rückabwicklung des Vertragsrücktritts über die Wechselplattform.

Durch die Kündigung des alten Liefervertrages durch den neuen (nicht gewünschten) Lieferanten besteht für die Anlage (sowohl zivilrechtlich als auch aus prozessualer Sicht der Wechselplattform) kein aufrechtes Vertragsverhältnis. In der Folge wird die Kundin oder der Kunde vom Netzbetreiber über das Fehlen eines Liefervertrages informiert (Abschaltdrohung) und es wird mitgeteilt, dass sie oder er – sofern sie oder er nicht vom Netz genommen werden will – neuerlich einen Energieliefervertrag abschließen muss. Praktisch alle betroffenen Strom- oder Gaskundinnen und -kunden sind von dieser Information überrascht, befindet sie oder er sich doch nach erfolgreichem Vertragsrücktritt in gutem Glauben, von seinem alten Lieferanten weiter versorgt zu werden.

Abwicklung Vertragsrücktritt über Wechselplattform unmöglich

Ein Storno des eigentlichen Wechsels nach einem rechtzeitigen Vertragsrücktritt ist gemäß den Bestimmungen in der Wechselverordnung 2017 bis zu 2 Tage vor dem Wechseltermin möglich. In den Fällen, in denen der Kunde erst zum Ende der 14-tägigen

Rücktrittsfrist von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht und der Lieferant den Wechsel unmittelbar nach Vertragsabschluss mit der Kundin bzw. dem Kunden über die Wechselplattform initiiert hat, ist eine Stornierung des Wechsels nicht mehr möglich. Damit ergibt sich die Situation, dass die Kundin oder der Kunde zivilrechtlich zwar rechtsgültig vom Vertrag zurückgetreten ist, der Wechsel über die Wechselplattform aber nicht mehr storniert werden kann und der Kunde trotzdem zum neuen (nicht gewünschten) Lieferanten gewechselt wurde. Hier muss die Kundin oder der Kunde, so sie oder er wieder von seinem alten Lieferanten versorgt werden will, erneut einen (Rück-)Wechsel zu seinem ursprünglichen Lieferanten beantragen.

Anregung zur Lösung der Probleme beim Vertragsrücktritt

Die erwähnten Probleme ergeben sich daraus, dass es gemäß Wechselverordnung zwar einen Prozess für den Storno des Wechsels, nicht aber für die Rücknahme der mit dem Wechsel (prozesstechnisch) untrennbar verbundenen Kündigung des alten Liefervertrages gibt. Faktum ist aber, dass bei einem Vertragsrücktritt zwischen allen Beteiligten (neuer und alter Lieferant, Kunde, Netzbetreiber) Einigkeit besteht, dass der alte Lieferant die Kundin oder den Kunden ohne Unterbrechung weiter versorgen soll bzw. auch will. Für die Kommunikation dieses Einvernehmens gibt es aber leider keinen Prozess – mit den oben beschriebenen Schwierigkeiten bei allen Beteiligten, insbesondere aber auf Seiten der Strom- und Gaskundinnen und -kunden. Es wird daher angeregt, für die (immer zahlreicheren) Fälle des Vertragsrücktrittes

auch eine prozesstechnische Lösung für die Rücknahme der Kündigung über die Wechselplattform zu finden.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei ungewolltem Wechsel

Je nachdem, in welchem Stadium des Wechselprozesses sich der rücktrittswillige Kunde oder die Kundin an die Schlichtungsstelle wendet, nimmt die Schlichtungsstelle Kontakt mit altem und neuem Lieferanten bzw. auch Netzbetreiber auf, um sicherzustellen, dass der Vertragsrücktritt vom neuen Lieferanten akzeptiert, der Wechsel über die Wechselplattform storniert und die Versorgung der Kundin oder des Kunden durch den alten Lieferanten nicht unterbrochen wird.

ABSCHALTUNGEN AN- UND ABMELDUNGEN

Bei An- und Abmeldungen von Strom- und/oder Gasbezug ist eine Vielzahl an Akteuren beteiligt. Bei der Abmeldung sind es Netzbetreiber, alter Lieferant und der abzumeldende Endkunde oder die Endkundin; bei der Anmeldung wiederum Netzbetreiber, neuer Lieferant und neuer Endkunde. Bei Mehrfamilienhäusern werden An- und Abmeldung teilweise auch von Hausverwaltungen durchgeführt, womit noch ein weiterer Akteur hinzukommt.

In der Praxis kommt es beim Zusammenwirken der genannten Akteure einerseits und der Abwicklung der zivilrechtlichen Verhältnisse über die Wechselplattform andererseits des Öfteren zu (ungewollten) Abschaltungen von Strom- und/oder Gasbezugsanlagen. Im Berichtsjahr gab es dazu rund 100 Beschwerden.

Die Beschwerden zu Abschaltungen in Zusammenhang mit Ab- und Anmeldungen sind gestiegen, seitdem Netzbetreiber Anlagen bei einer Abmeldung bzw. Auszug einer Mieterin oder eines Mieters (zu Recht) auch zeitnah abschalten. In früheren Jahren wurden Anlagen (nach einer Vertragsbeendigung) teilweise über einen sehr langen Zeitraum nicht vom Netz genommen, sodass ein neuer Mieter mehr Zeit hatte, sich um die An- bzw. Ummeldung des Strom- und/oder Gasbezuges in seiner neuen Wohnung zu kümmern, ohne dabei Gefahr zu laufen, dass die Anlage abgeschaltet wird. Allerdings war hier oft nicht klar, wer für den Energieverbrauch im Zeitraum der Leerstellung aufzukommen hat bzw. ob nicht schlussendlich das Endverbraucherkollektiv für die Übernahme dieser Kosten herangezogen wird.

Zeitliche Abstimmung zwischen Ab- und Anmeldung fehlt

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

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

die neue Bewohnerin oder den neuen Bewohner an, dann kann die Abschaltung durch die Nennung eines neuen Lieferanten ihrer/seiner Wahl und der Übermittlung eines Belieferungswunsches durch den Netzbetreiber an diesen Lieferanten noch verhindert werden. Ist die neue Mieterin oder der neue Mieter bei der Abschaltung aber nicht zu Hause, wird die Anlage vorerst einmal vom Netz genommen und die Kundin oder der Kunde muss sich um die Wiedereinschaltung kümmern.

Datenabstimmung mit dem Netzbetreiber bei Anmeldung durch einen alternativen Lieferanten funktioniert nicht

In diesen Fällen will eine neue Mieterin oder ein neuer Mieter beispielsweise bereits mit dem Datum des Einzuges von einem alternativen Lieferanten versorgt werden und schließt zu diesem Zweck einen Liefervertrag mit einem Lieferanten ihrer/seiner Wahl ab. Dieser Lieferant meldet die Anlage im Rahmen des Anmeldeprozesses über die Wechselplattform an, wobei es hier zu Datenabstimmungsproblemen kommen kann. Weichen die Daten beim Netzbetreiber von jenen des Lieferanten derart ab, dass eine eindeutige Identifizierung der Anlage nicht möglich ist, so wird die Anmeldung durch den Netzbetreiber abgelehnt. Der Abschaltprozess aufgrund der Abmeldung des alten Vertragspartners läuft indes aber weiter und endet zeitlich möglicherweise noch vor der Korrektur der Anmeldung durch den Lieferanten, weswegen die Anlage abgeschaltet wird.

Anregung (an Netzbetreiber und Lieferanten) zu den Problemen bei Ab- und Anmeldung

Die Schlichtungsfälle zeigen, dass es Strom- und Gaskundinnen bzw. -kunden, deren Be-

zugsanlage im Rahmen einer Anmeldung abgeschaltet wurde, trotz vielfacher Telefonate mit dem Netzbetreiber und dem Lieferanten nicht gelingt, das Problem aufzuklären bzw. in vertretbarer Zeit eine Einschaltung der Anlage zu erreichen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle scheidet eine schnelle Lösung sehr oft an der mangelnden Prozesskenntnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Callcentern – sowohl bei Netzbetreibern als auch Lieferanten. Würden die zuständigen Personen in den ersten Anlaufstellen für den Strom- und Gaskunden die hinter einer Abschaltung bzw. einer Anmeldung stehenden Prozesse der Wechselplattform besser verstehen, könnten viele Beschwerden zu den Abschaltungen bei der Anmeldung nach Ansicht der Schlichtungsstelle zumindest unmittelbar nach der ersten Kontaktaufnahme gelöst werden.

Es wird angeregt, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusätzliche Schulungen über die in der Wechselverordnung vorgesehenen Prozesse – insbesondere den Belieferungswunsch – anzubieten.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei An- und Abmeldung

Durch rasche (per E-Mail) Befragung von Netzbetreiber und Lieferant wird aufgeklärt, wo der Fehler liegt; Wiederherstellung der Kommunikation zwischen Lieferant und Netzbetreiber zur raschen Wiedereinschaltung der Anlage.

RABATT UND NEUKUNDENBONUS

Beschwerden zu den Rabatten bzw. Einmalboni gab es in den letzten Jahren immer wieder. Allerdings haben sich die konkre-

ten Fragestellungen verändert bzw. hat sich der Zeitpunkt, zu welchem sich Strom- und Gaskundinnen bzw. -kunden an die Schlichtungsstelle wenden, verschoben. Während in früheren Jahren Aufklärungsbedarf in Bezug auf die Bestimmungen der konkreten Preisblätter bei Vertragsabschluss bestand, suchen Kundinnen und Kunden nunmehr Hilfe, weil sie mit der konkreten Strom- oder Gasrechnung, im Konkreten mit der Berechnung der versprochenen Boni, nicht zufrieden sind.

Veränderte Einmalrabatte

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

Frage 1

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

Als Mengengrundbasis für die Berechnung des Einmalrabattes im ersten Jahr werden von den Unternehmen prinzipiell drei unterschiedliche Möglichkeiten genannt:

1. der vom Kunden auf dem Lieferantrag angegebene Jahresverbrauchswert

2. der vom Netzbetreiber beim Lieferantenwechsel angegebene Jahresverbrauchswert
3. der tatsächliche Verbrauchswert nach einem Jahr Belieferung

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

Frage 2

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

Im Normalfall wechselt die Kundin oder der Kunde seinen Lieferanten nicht genau zu dem Zeitpunkt, zu welchem der Netzbetreiber den Zählerstand für die Jahresabrechnung ermittelt, sondern irgendwann nach oder vor diesem Zeitpunkt. Die Einmalrabatte werden aber in den meisten Fällen für das erste Vertragsjahr gewährt. Das bedeutet, dass der Lieferant die Mengengrundbasis für die Berechnung des Einmalrabattes aus den Werten der Netzrechnung heraus hochrechnen muss. Bei der Hochrechnung gibt es die Möglichkeit der tageweisen Aliquotierung oder der Berechnung nach den Standardlastprofilen. Erstere ergibt bei Strom nachvollziehbare Ergebnisse, weil der Stromverbrauch im Laufe des Jahres mehr oder weniger konstant ist. Im Gasbereich hingegen führt die tageweise Aliquotierung meistens zu erheblichen Abweichungen vom tatsächlichen Verbrauch,

weil es hier darauf ankommt, wann der Lieferant gewechselt wird. Die Berechnung auf Basis der temperaturgewichteten Standardlastprofile im Gasbereich liefert passendere Ergebnisse, ist allerdings für die Gaskundin oder den Gaskunden in keiner Weise nachvollziehbar.

Frage 3

Wann profitiere ich erstmals vom Lieferantenwechsel?

Die Teilbeträge nach dem Lieferantenwechsel werden bis auf wenige Ausnahmen auf Basis der Energiepreise ohne Berücksichtigung der Einmalrabatte berechnet. Da der Energiepreis des neuen Lieferanten unter Umständen höher ist als jener des alten Anbieters, ergibt diese Preisgestaltung vorerst einmal höhere Teilbeträge als vor dem Lieferantenwechsel. Der Einmalrabatt wird erst bei der dem Lieferantenwechsel folgenden zweiten Jahresabrechnung als eine Summe in Abzug gebracht. Hat die Kundin oder der Kunde ihre/seine Jahresabrechnung beispielsweise im Dezember 2017 erhalten und den Lieferanten im Februar 2018 gewechselt, dann findet sie/er den Einmalrabatt erst auf der Jahresabrechnung im Dezember 2019 (außer sie/er wechselt genau nach einem Jahr Belieferung erneut seinen Lieferanten, dann erhält sie/er den Einmalrabatt mit der Endabrechnung in etwa im März 2019).

Abrechnungen in der Praxis

Die Beschwerden zu den Rabattberechnungen belegen, dass die Unternehmen bei der Berechnung der Rabatte sehr kreativ sind.

Gleichlautende Kundenbeschwerden zur (Nicht-)Berücksichtigung von Rabatten bei

einem konkreten Unternehmen lassen den Schluss zu, dass bei der normalen Rechnungslegung erstmals überhaupt kein Rabatt berücksichtigt wird; erst dann, wenn sich die Kundin oder der Kunde beschwert bzw. das erste Schlichtungsverfahren eingeleitet wird, wird mit der Rabattberechnung begonnen.

Andere Unternehmen wieder geben beispielsweise auf dem Preisblatt an, den Rabatt bei Abweichungen des tatsächlichen Verbrauches von jenem auf dem Vertragsantrag angegebenen anzupassen. Bei der konkreten Abrechnung wird die Abweichung aber nur dann berücksichtigt, wenn die Kundin oder der Kunde eine geringere Strom- oder Gasmenge verbraucht hat. Verbraucht sie/er mehr, dann unterbleibt die Anpassung, sodass im Ergebnis immer nur zulasten aber nie zugunsten der Kundin oder des Kunden angepasst wird.

Eine Gegenüberstellung der Höhe der gewährten Rabatte vor und nach dem Schlichtungsverfahren zeigt, dass die Rabattberechnung durchwegs viel zu niedrig ist. Die Verfahren

zur Überprüfung der Rabatthöhe sind im Übrigen (die wenigen) Fälle, bei welchen genau festgestellt werden kann, wie viel sich die Strom- oder Gaskundin bzw. der -kunde durch das Schlichtungsverfahren erspart hat. Wie weiter oben bereits angeführt, ist das Ergebnis in der überwiegenden Zahl der Schlichtungsverfahren nicht die Gewährung oder der Verzicht auf einen bestimmten Geldbetrag, sondern die Aufklärung über Prozesse.

Anregung zum Thema Rabatte

Der Großteil der an Haushaltskundinnen und -kunden vertriebenen Produkte ist im Preisvergleichsportal der E-Control, im sogenannten Tarifkalkulator, gelistet. Die für die einzelnen Tarife gültigen Informationen müssen, bevor sie im Tarifkalkulator ersichtlich sind, von den für den Tarifkalkulator zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern freigeschaltet werden. Es wird angeregt, Preisblätter nur dann für das Hochladen im Tarifkalkulator freizugeben, wenn diese für einen normal verständigen Strom- und Gaskunden leicht verständlich und transparent dargestellt sind.

Grundversorgung

Die gesetzlichen Bestimmungen zur Grundversorgung in § 77 EIWOG 2010 und § 123 GWG 2011 sowie in den entsprechenden Landesausführungsgesetzen sollen gewährleisten, dass Anschlüsse von Strom- und Gaskundinnen bzw. -kunden, die (etwa aufgrund von Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden sollen bzw. bereits abgeschaltet sind, bei

Berufung auf Grundversorgung beim jeweiligen Vertragspartner und gegen Bezahlung eines Monatsteilbetrages nicht abgeschaltet werden bzw. rasch wieder ans Netz genommen werden müssen.

Wie schon im letzten Jahr an dieser Stelle angeführt, zeigen sowohl die Ausführungen

in den Kundenbeschwerden als auch die Stellungnahmen der Unternehmen in den jeweiligen Schlichtungsverfahren, dass es große Unsicherheiten bei der konkreten Abwicklung der Grundversorgung gibt.

Für die Durchführung der zivil-, elektrizitäts- und gasrechtlichen Bestimmungen des Lieferantenwechsels und der An- und Abmeldung wurde 2014 die Wechselverordnung erlassen. Mit dieser Verordnung werden unter anderem die im Marktmodell erforderlichen Kommunikationsprozesse zwischen altem und neuem Lieferanten und dem Netzbetreiber zur Durchführung von Lieferantenwechsel und An- und Abmeldung geregelt.

Bei der Berufung auf die Grundversorgung wird ein neuer Energieliefervertrag mit dem Lieferanten abgeschlossen. Punkt 3.2.2 des Anhangs zur Wechselverordnung sieht vor, dass bei Berufung auf die Grundversorgung eine Anmeldung über die Wechselplattform zu erfolgen hat und diese Anmeldung als eine Anmeldung im Rahmen der Grundversorgung zu kennzeichnen ist. Die erfolgreiche Beantwortung einer Anmeldung durch den Netzbetreiber setzt nach den Definitionen der Wechselverordnung voraus, dass für die Anlage kein aufrechtes (Energie-)Vertragsverhältnis besteht. Wurde die Anlage bereits vor der Berufung auf die Grundversorgung abgeschaltet, dann wird die Anmeldung im Rahmen der Grundversorgung mit hoher Wahrscheinlichkeit vom Netzbetreiber akzeptiert werden, weil der Netzbetreiber davon ausgeht, dass durch die Abschaltung zumindest der Energieliefervertrag beendet wurde. Wurde die

Anlage zum Zeitpunkt der Berufung auf die Grundversorgung bzw. zum Zeitpunkt der Anmeldung aber noch nicht abgeschaltet (weil sich die Strom- oder Gaskundin bzw. der -kunde bereits nach Vorliegen der Abschaltandrohung auf die Grundversorgung berufen hat), dann wird die Anmeldung abgelehnt, weil ein aufrechtes Vertragsverhältnis besteht. Obwohl ein energierechtlicher Anspruch auf die Grundversorgung besteht, scheitert die praktische Durchsetzung an den Prozessen über die Wechselplattform.

Wie die obigen Ausführungen zeigen, stellen die energierechtlichen Bestimmungen zur Grundversorgung alleine (ohne Prozessregelung über die Wechselplattform) noch nicht sicher, dass die Kundin oder der Kunde ihr bzw. sein Recht auf Grundversorgung auch tatsächlich durchsetzen kann, wenn nicht auch Klarheit in Bezug auf die Abwicklung über die Wechselplattform geschaffen wird.

Wie hilft die Schlichtungsstelle bei Berufung auf die Grundversorgung:

Aufklärung von Kundinnen und Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten über die Voraussetzungen zur Grundversorgung; Befragung von Netzbetreiber und Lieferant, warum die Grundversorgung verweigert wird; in Einzelfällen Aufklärung von Netzbetreiber und Lieferant über die Regelungen zur Grundversorgung.

Weitgehend problemlose Abwicklung der Zuweisung zum Ersatzversorger

Nach der Insolvenz des Energielieferanten Care Energy AG wurden 2017 erstmals betroffene Kundinnen und Kunden durch ein Losverfahren der Regulierungsbehörde anderen Lieferanten zugewiesen. Die Zuweisung erfolgte weitgehend problemlos und es gab keinerlei Beschwerden über etwaige Versorgungsunterbrechungen. Für die Abwicklung

über die Wechselpattform wurden von den einzelnen Ersatzversorgern prozesstechnisch aber unterschiedliche Wege gewählt. Dies hat dazu geführt, dass Kundinnen und Kunden je nach Netzbereich zu unterschiedlichen Zeitpunkten vom Ersatzversorger beliefert wurden, obwohl die Zuweisung durch die Behörde zum gleichen Zeitpunkt erfolgte.

Netzanschlussfragen

Jede Strom- und Gaskundin bzw. jeder Strom- und Gaskunde benötigt einen Anschluss an das öffentliche Netz, um Energie aus dem Netz entnehmen bzw. seine Eigenerzeugung ins Netz einspeisen zu können. Bei der Neuerstellung eines Anschlusses an das Verteilernetz beantragt die Kundin bzw. der Kunde (zumeist über eine Fachfirma) die Herstellung des Netzzutritts.

Auf Grundlage der Angaben über den Anschluss und unter Berücksichtigung möglicher Netzzurückwirkungen bestimmt der Netzbetreiber den technisch geeigneten Anschlusspunkt im bereits bestehenden öffentlichen Netz. Von diesem Anschlusspunkt aus kann eine entsprechende Leitung, in der Regel eine Hausanschlussleitung, gelegt werden. Die Kosten dafür trägt die Kundin bzw. der Kunde. Der Netzbetreiber übermittelt der Kundin bzw. dem Kunden ein Angebot bzw. einen Vertrag für den Netzanschluss.

In diesem Netzanschlussvertrag sind der Anschlusswert und die technischen Rahmenbedingungen enthalten. Neben den Kosten für die tatsächliche Durchführung der Arbeiten wird Netzbereitstellungsentgelt gemäß § 55 EIWOG fällig, das ebenfalls im Netzanschlussvertrag angeführt ist.

Die Kosten für die Errichtung der Anschlussanlage trägt die Kundin bzw. der Kunde entsprechend den tatsächlich anfallenden Kosten. Manche Netzbetreiber machen von der Ermächtigung des § 54 EIWOG 2010 Gebrauch und haben für bestimmte Kundengruppen oder Arten der Ausführung Netzzutrittspauschalen.

Zwischen den Netzbetreibern und den Kunden entstehen aus dem Netzanschlussverhältnis heraus Konflikte, die zumeist erfolgreich über die Schlichtungsstelle gelöst werden können. Insbesondere die folgenden

Fragestellungen werden an die Schlichtungsstelle herangetragen:

- > Sind die Angebote des Netzbetreibers unvollständig oder intransparent?
- > Wo ist der technisch geeignete Anschlusspunkt im existierenden Verteilernetz?
- > Sind die Berechnungen des Netzbetreibers hinsichtlich des Spannungsverhaltens der existierenden Betriebsmittel im Verteilernetz richtig? (Davon ist die Lage des technisch geeigneten Anschlusspunktes abhängig.)
- > Welche Kosten fallen für die Errichtung der Anschlussanlage an?
- > Gibt es effizientere und kostengünstigere Methoden für den Netzanschluss?
- > Können durch Maßnahmen des Kunden (z.B. Begrenzung der Bezugs- oder Einspeiseleistung) Kosten der Anschlussanlage gesenkt werden?
- > Erbringung von Eigenleistungen durch den Kunden
- > Bei „Gemeinsamen Anschlussanlagen“ für mehrere Kundinnen und Kunden, allenfalls auch in Zusammenhang mit Vorfinanzierungen durch den Netzbetreiber: Wie setzen sich die Gesamtkosten der gemeinsamen Anschlussanlage zusammen? Wie errechnet sich der Anteil der einzelnen Kundin bzw. des einzelnen Kunden?

Manchmal ist es ausreichend, dem anfragenden Kunden die rechtlichen und technischen

Gegebenheiten darzustellen, damit dieser in der Lage ist, die zweckentsprechenden Fragen an den Netzbetreiber zu richten.

In einem Teil der Fälle gelingt es, im kurzen Weg (E-Mail-Verkehr, gelegentlich auch telefonisch) ohne Einleitung eines formellen Verfahrens einen Konflikt zu vermeiden.

Ansonsten führt die Schlichtungsstelle formelle Streitschlichtungsverfahren, in denen der Netzbetreiber die technischen Informationen, Netzberechnungen und Kostenaufstellungen der Schlichtungsstelle übermittelt. Diese Angaben werden im Verfahren sowohl technisch (durch den Sachverständigen in der Fachabteilung) als auch juristisch geprüft und gewertet. Darauf aufbauend gibt die Schlichtungsstelle ihre Streitschlichtungsempfehlungen ab.

Das Spektrum der Fälle reicht vom Anschluss von Einfamilienhäusern und von kleinen Eigenenergieanlagen über Wohnbauprojekte und Gewerbeanschlüsse bis hin zu Kraftwerks- und Industrieanschlüssen.

Gelegentlich kommt es auch vor, dass Netzbetreiber von sich aus anfragen, wie besondere Anschlussanfragen, die nicht zum Tagesgeschäft gehören, unter Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen des Netzbetreibers technisch und kaufmännisch behandelt werden können.

SCHULUNGEN UND ZUSAMMENARBEIT MIT AS-STELLEN

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

EXTERNE WEITERBILDUNG

Wie im Vorjahr haben auch im Berichtsjahr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zusammen mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen österreichischen und deutschen Schlichtungsstellen an einem zweitägigen Intensivseminar für Verbraucherschlichtung teilgenommen. Vortragende dieser Veranstaltung, die heuer in Wien stattgefunden hat, waren auch diesmal wieder Christof Berlin, Leiter des Flug-Teams bei der deutschen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, und Felix Wendenburg, wissenschaftlicher Leiter eines Master-Studiengangs für Mediation und Konfliktmanagement an der Europa-Universität Viadrina Frankfurt.

Ziel des Seminars war neben der Vermittlung eines Überblicks zu praxisrelevanten Fragen von Verbraucher-ADR der Austausch über bestehende Best Practices sowie die praktische Erprobung spezieller Kommunikationstechniken im überwiegend schriftlich geführten Schlichtungsverfahren. Neben der Vermittlung von Inhalten zählte die Knüpfung bzw. Erweiterung von Netzwerken zu den Zielen der Veranstaltung.

Die Seminareinheiten bestanden aus kompakten theoretischen Vorträgen zu Methoden der Schlichtung und Mediation sowie praktischen Übungen.

E-CONTROL-INTERNE SCHULUNGEN

Neben der Schulung über Methoden der Schlichtung haben die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle an E-Control-Internen Fachbereichsschulungen teilgenommen. Es handelte sich dabei um jeweils zweistündige Veranstaltungen, in denen Expertinnen und Experten aus der E-Control zu speziellen, für die inhaltliche Schlichtungstätigkeit relevanten Themen Vorträge gehalten haben und anschließend Diskussionen geführt wurden.

Themen der Veranstaltungen:

- > Neue Entwicklungen bei intelligenten Messgeräten
- > Gemeinschaftliche Erzeugungsanlagen auf Mehrparteienhäusern
- > Elektromobilität – insbesondere Netzanschlussfragen in Zusammenhang mit Ladestationen
- > Änderungen bei der Netztarifierung

Auf Einladung der Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte fand auch im Berichtsjahr wieder ein allgemeiner Erfahrungsaustausch mit allen im AStG genannten österreichischen Schlichtungsstellen statt.

ZUSAMMENFASSUNG INFORMATIONEN § 9 UND § 26 ASTG

Ad § 9 Z 1, 3 bis 5 – siehe oben unter „**Übersicht Schlichtungsverfahren und Anfragen im Berichtsjahr**“ und unter „**Themen**“

Ad § 9 Z 2 – Systematische oder signifikante Problemstellungen

Strom und Gasrechnungen sind zu kompliziert

Strom- und Gasrechnungen sind mittlerweile mit derart vielen (gesetzlich vorgeschriebenen) Informationen überfrachtet, sodass es den Kundinnen und Kunden nur mehr mit sehr viel Mühe gelingt, die für sie wesentlichen Informationen herauszufiltern.

Erfahrungen aus der jahrelangen Beratungs- und Schlichtungstätigkeit der E-Control zeigen, dass für die durchschnittliche Energiekundin oder den durchschnittlichen Energiekunden in erster Linie die verbrauchte Energiemenge, die Entwicklung zum Vorjahr, die Gesamtkosten für Netz- und Energie sowie die Teilbetragszahlungen für die nächste Abrechnungsperiode von Interesse sind. Darüber hinaus will die mündige Kundin oder der mündige Kunde auf den ersten Blick Informationen zur Energieeinsparung und alle für einen Energiepreisvergleich bzw. einen Lieferantenwechsel erforderlichen Daten zur Verfügung haben.

Es wird daher angeregt, die gesetzlichen Bestimmungen zur Rechnungslegung zu vereinfachen.

Zivilrechtliche Regelungen – Durchsetzung scheitert (technisch) an Wechselplattform

EIWOG 2010 bzw. GWG 2011 sehen vor, dass sämtliche für die Vornahme des Wechsels, der An- und Abmeldung und des Widerspruchs gegen eine Preiserhöhung erforderlichen Prozesse elektronisch im Wege der von der Verrechnungsstelle zu betreibenden Plattform durchzuführen sind. Sinn dieser Plattform ist es, die Kommunikationsschritte, die im liberalisierten Markt zwischen den verschiedenen Marktteilnehmern (alter und neuer Lieferant sowie Netzbetreiber) zur Abwicklung der Prozesse erforderlich sind, zu automatisieren.

Durch einen Blick in die Daten des Netzbetreibers über die Wechselplattform muss jederzeit klar ersichtlich sein, wer zu einem bestimmten Zeitpunkt Vertragspartner des Netzbetreibers und/oder des Lieferanten an einem Zählpunkt ist bzw. ob es an dem Zählpunkt keine Vertragspartnerin oder keinen Vertragspartner gibt und die Anlage deshalb möglicherweise leer steht bzw. welche Prozesse noch nicht abgeschlossen sind. Die zivil- und energierechtlichen Regelungen zu Wechsel etc. müssen also prozessmäßig über die Wechselplattform abgewickelt werden. Das Funktionieren dieser Prozesse ist ein entscheidender Faktor dafür, dass die zivil- und energierechtlichen Regelungen zum Wechsel und zur Anmeldung auch bei der Kundin oder dem Kunden „ankommen“. Hier zeigen sich aber in der Praxis so manche Tücken, die für die Strom- oder Gaskundin oder

den Strom- und Gaskunden zu nicht unerheblichen Problemen führen.

Ein Beispiel für derartige Divergenzen zwischen Zivilrecht und den Möglichkeiten der Wechselplattform ist die Abwicklung des Vertragsrücktrittes über die Wechselplattform (siehe auch oben „Abwicklung Vertragsrücktritt“). Wenn der Lieferant den Wechsel über die Wechselplattform unmittelbar nach Vertragsabschluss einreicht, ist der Wechsel über die Wechselplattform unter Umständen bereits abgeschlossen, obwohl die Kundin oder der Kunde rechtlich noch vom Vertrag zurücktreten könnte. Die Wechselplattform sieht für diesen Fall keinen Storno des Wechsels vor. Will die Kundin oder der Kunde wieder zu seinem alten Lieferanten zurück, kann sie/er dies nur durch einen (neuerlichen) Lieferantenwechsel erreichen, obwohl ihr/ihm zivilrechtlich der Vertragsrücktritt zusteht.

Wurde der Vertragsrücktritt unmittelbar nach Vertragsabschluss ausgesprochen und ist die Stornofrist über die Wechselplattform noch offen, dann kann der Wechsel an sich storniert werden. Die unmittelbar mit dem Wechsel verbundene Kündigung des Vorlieferanten kann über die Plattform aber nicht zurückgenommen werden, sodass die Kundin oder der Kunde zwar vom neuen Vertrag rechtsgültig zurückgetreten ist, die Vertragskündigung des alten Liefervertrages aber aufrecht bleibt, wodurch die Kundin oder der Kunde ohne Energieliefervertrag dasteht und mit einer Abschaltung zu rechnen hat.

Bei der Grundversorgung handelt es sich um eine weitere Materie, die zivilrechtlich einigermaßen klar geregelt ist. Prozesstechnisch bestehen in Bezug auf die Abwicklung bei Netzbetreibern und Lieferanten aber große Auffassungsunterschiede. Bezieht sich eine Strom- oder Gaskundin oder ein Strom- oder Gaskunde auf die Grundversorgung, muss sie/er nach der Bezahlung eines Teilbetrages versorgt werden bzw. darf sie/er nicht vom Netz genommen werden. Nach derzeitiger Interpretation handelt es sich beim Grundversorgungsvertrag um den Abschluss eines neuen Energieliefervertrages und eines neuen Netznutzungsvertrages, was aus wechseltechnischer Sicht eine An- und Abmeldung über die Wechselplattform bedeutet. Wie diese Anmeldung durchzuführen ist, wer auf welcher Basis die Abmeldung vornimmt, weil ja ansonsten die Anmeldung nicht erfolgen kann, darüber gibt es bei den Marktteilnehmern unterschiedliche Meinungen. Für die hilfeschuchende Kundin oder den Kunden bedeuten diese Unsicherheiten, dass die praktische Durchsetzung des Rechts auf Grundversorgung nicht selten durch eine fehlende klare prozessrechtliche Regelung verzögert, wenn nicht sogar verhindert wird.

§ 9 Z 7 und 8 – siehe oben unter
„Schulung und Zusammenarbeit AS-Stellen“

§ 9 Z 9 **Einschätzung der Effektivität
des Verfahrens**

Seit ihrer Gründung im Jahre 2001 war und ist die E-Control bemüht, die Informationsbe-

dürfnisse der Strom- und Gaskunden in den Fokus ihrer Arbeit zu stellen. Die Schlichtungsstelle der E-Control besteht seit Oktober 2002 und war innerhalb der Behörde die erste Organisationseinheit, die im direkten Kundenkontakt stand und so die Anliegen und Wünsche der Strom- und Gaskunden am besten kennt. Wie weiter oben schon dargelegt, zählt die Vermittlung bei Streitigkeiten wohl zum Hauptaufgabenbereich der Schlichter und Schlichterinnen. Mit der Schlichtung untrennbar verbunden ist Beratungs- und Auskunftstätigkeit, zu der die E-Control auch gesetzlich verpflichtet ist.

Die Rückmeldungen der Strom- und Gaskundinnen und -kunden, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, sind sehr positiv. Besonders anerkennend aufgenommen wird die Tatsache, dass das Service der Schlichtungsstelle kostenlos ist und dass das Team der Schlichtungsstelle auch über eine direkte Durchwahl erreichbar ist.

Missbräuchliches Verhalten von Unternehmen kann untersucht werden

Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist es, einzelne Kundenanliegen bzw. Beschwerden durch Schlichtungsverfahren bzw. durch sonstige konkrete Informationstätigkeit zu lösen. Darüber hinaus ermöglichen es die aus Anfragen und Beschwerden 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.

§ 26 Abs. 3 AStG

Finanzierung der Schlichtungsstelle

Die E-Control ist gemäß § 32 Abs. 1 E-ControlG berechtigt, zur Finanzierung ihrer den Elektrizitätsmarkt betreffenden Aufgaben von den Betreibern der Höchstspannungsnetze (Netzebene 1 gemäß § 63 Z 1 EIWOG 2010) sowie zur Erfüllung ihrer den Erdgasmarkt betreffenden Aufgaben den Marktgebietsmanagern ein die Kosten ihrer Tätigkeit deckendes Finanzierungsentgelt in vier gleichen Teilbeträgen jeweils zu Beginn jedes Quartals des Geschäftsjahres in Rechnung zu stellen und individuell mit Bescheid vorzuschreiben.

Das Finanzierungsentgelt bemisst sich nach den auf Grund einer Vorscheurechnung für das jeweilige Geschäftsjahr (Budget) der E-Control ergebenden Aufwendungen. Die Vorscheurechnung ist von der E-Control zu erstellen und vom Aufsichtsrat vor Beginn des betreffenden Geschäftsjahres zu genehmigen.

Schlichterin und Schlichter im Sinne des AStG und die übrigen Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle sind Mitarbeiterinnen der E-Control und werden daher von dieser entlohnt. Sämtliche Infrastrukturleistungen (Büro, IT etc.) werden von der E-Control zur Verfügung gestellt.

Die aktuellen Verfahrensregeln und die für Konsumentinnen und Konsumenten erstellten FAQs sind im Anhang zu finden.

Schlichter/in und Stellvertreter/in im Sinne des AStG

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

- > Mag. Gabriele Guggenberger für den Zeitraum 9.1.2016 bis 8.1.2019. Frau Mag. Guggenberger ist Juristin, seit 2001 Mitarbeiterin der E-Control und leitet seit 1.1.2008 die Schlichtungsstelle der E-Control. Für Fälle gemäß § 10 Abs. 3 und 4 AStG wurde Herr Dr. Johannes Mrázek (siehe unten) zum Stellvertreter der Schlichterin bestellt.
- > Dr. Johannes Mrázek für den Zeitraum 19.9.2016 bis 18.9.2019. Herr Dr. Mrázek ist Rechtsanwalt und seit 2001 bei der E-Control tätig. Er führt seit ungefähr 10 Jahren die Schlichtungsverfahren betreffend Netzanschluss und Netzerweiterung.

Die Umsetzung der Unabhängigkeit der Schlichterin bzw. deren Stellvertreter erfolgte durch entsprechende Änderung in der Geschäftsordnung des Vorstandes der E-Control. Sowohl Schlichterin als auch deren Stellvertreter sind in Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des AStG an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

Teilnahme der Unternehmen am Verfahren

Gemäß § 26 Abs. 3 Energie-Control-Gesetz sind Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen verpflichtet, an der Streitschlichtung mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Nach dem Energie-Control-Gesetz besteht also eine allgemeine Teilnahmepflicht der Unternehmen an den Schlichtungsverfahren. Nachdem alle Streitschlichtungsverfahren nach dem AStG gleichzeitig auch Verfahren nach dem Energie-Control-Gesetz sind, besteht eine 100%ige Mitwirkungspflicht der Unternehmen.

INFORMATIONEN ZUR SCHLICHTUNGSSTELLE

Broschüre über die Schlichtungsstelle

BROSCHÜRE DER SCHLICHTUNGSSTELLE



Abbildung 6
Broschüre der
Schlichtungsstelle

Quelle: E-Control

Für die Schlichtungsstelle wurde eine eigene Broschüre erstellt (siehe Anhang). Diese wird bei Messen, Gemeindeberatungen und der sonstigen Öffentlichkeitsarbeit der E-Control interessierten Strom- und Gaskundinnen und -kunden zur Verfügung gestellt.

Das Team der Schlichtungsstelle

Mag. Gabriele Guggenberger

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

Dr. Johannes Mrázek

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

Petra Much

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

Birgit Schmit

seit 2008 in der Schlichtungsstelle

Sandra Nebenführ

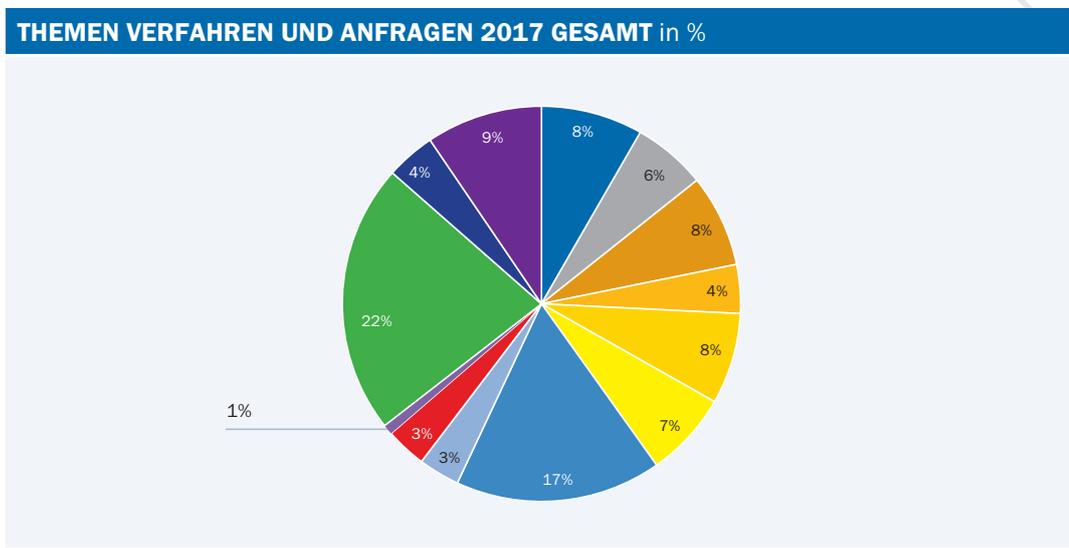
seit 2009 in der Schlichtungsstelle

Astrid Rezucha

seit 2016 in der Schlichtungsstelle



Themen Verfahren und Anfragen 2017

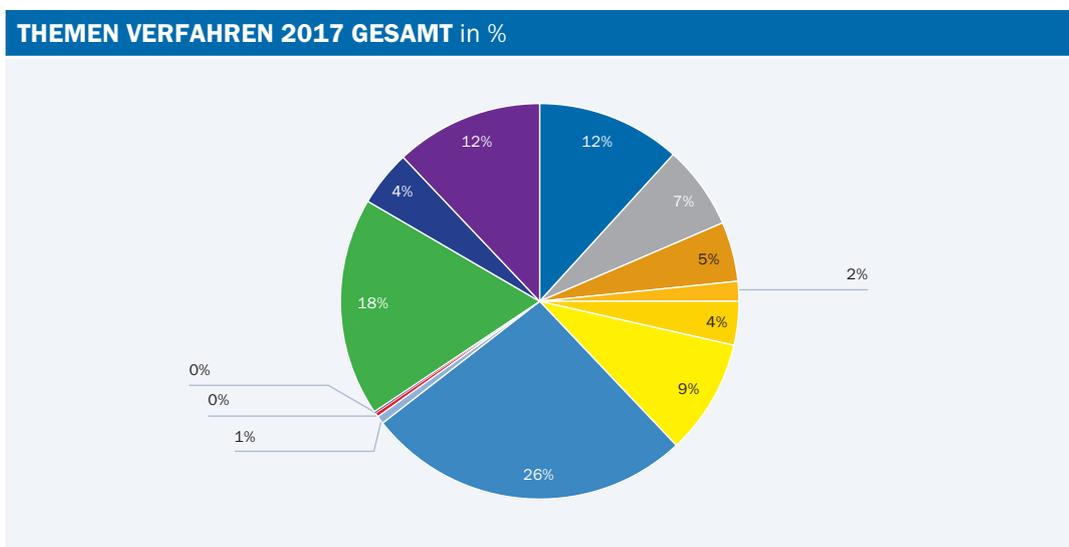


- An-/Abmeldung
- Energiepreis
- Netzanschluss
- Netztarif
- Ökostrom
- Qualität
- Rechnung
- Smart Meter
- Sonstige
- Steuern
- Wechsel
- Zähler
- Zahlungsschwierigkeiten

Abbildung 7
Themen Verfahren und Anfragen 2017

Quelle: E-Control

Themen Verfahren 2017

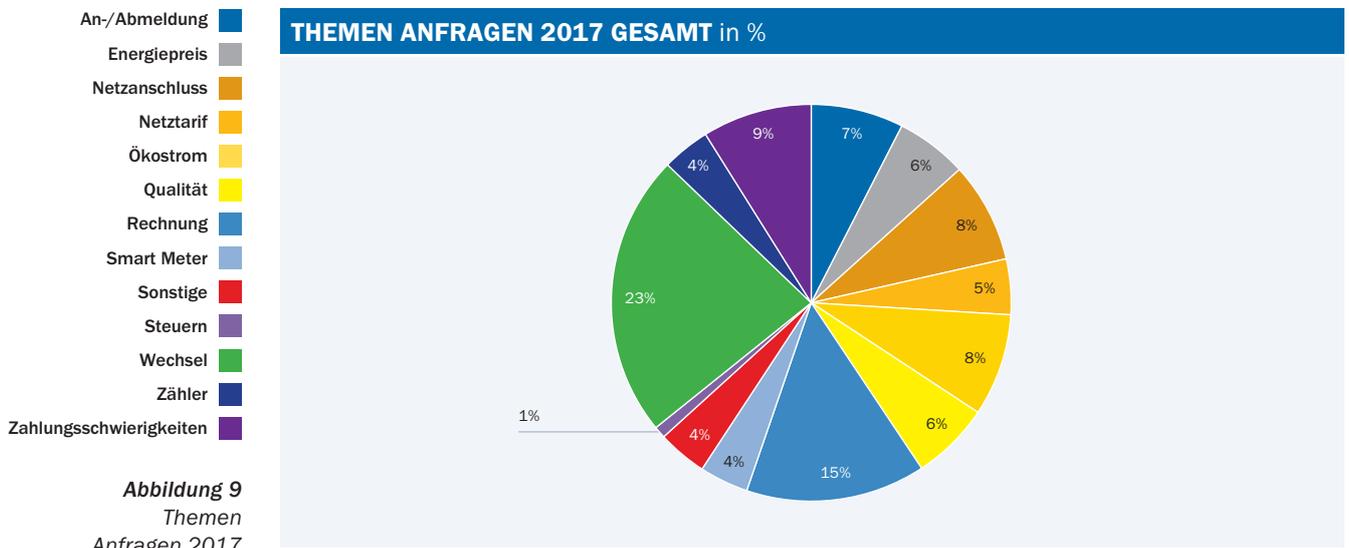


- An-/Abmeldung
- Energiepreis
- Netzanschluss
- Netztarif
- Ökostrom
- Qualität
- Rechnung
- Smart Meter
- Sonstige
- Steuern
- Wechsel
- Zähler
- Zahlungsschwierigkeiten

Abbildung 8
Themen Verfahren 2017

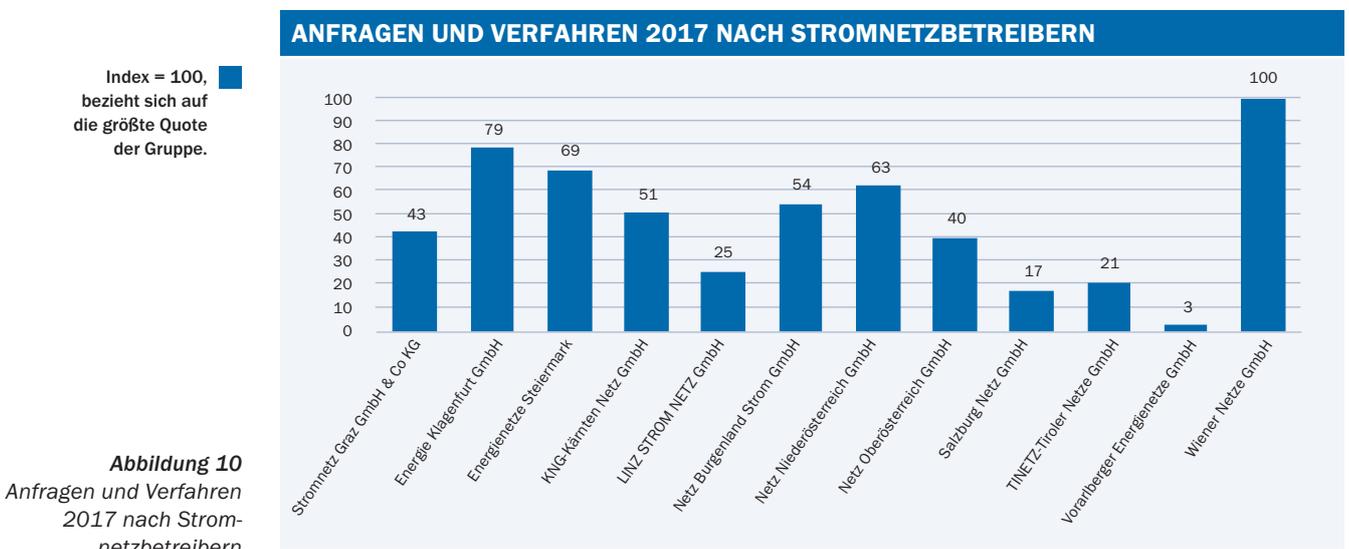
Quelle: E-Control

Themen Anfragen 2017



Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromnetzbetreiber



Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gasnetzbetreiber

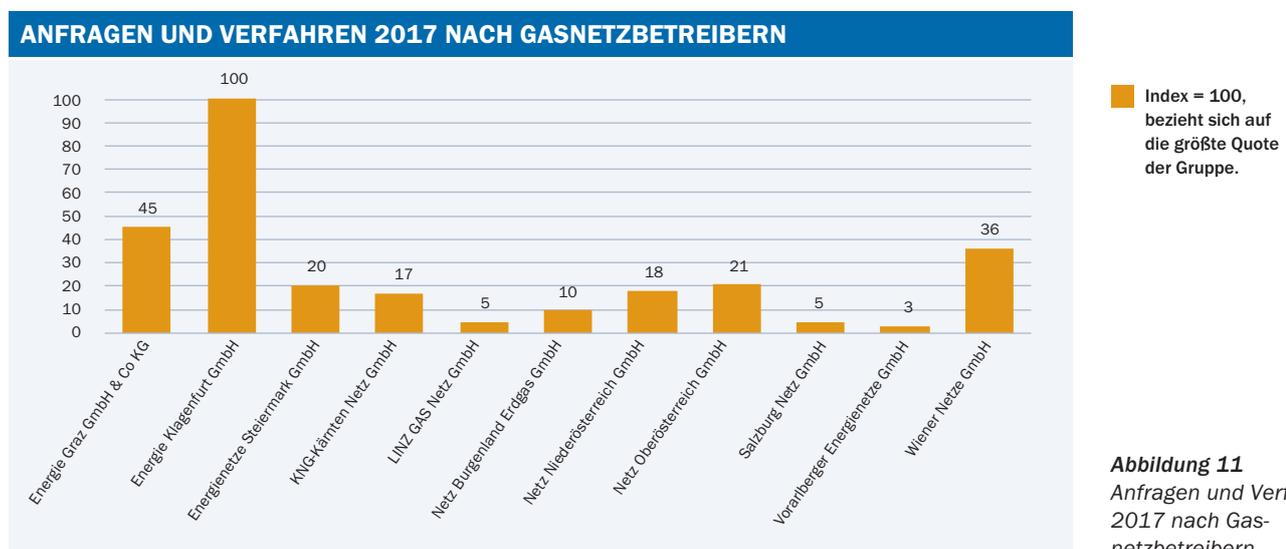


Abbildung 11
Anfragen und Verfahren
2017 nach Gas-
netzbetreibern

Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren nach Stromlieferanten

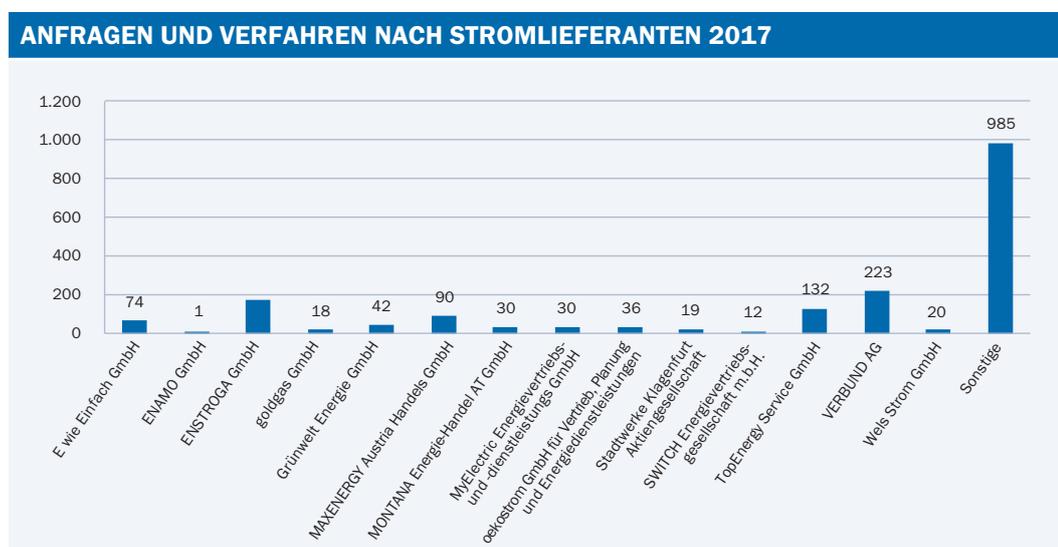


Abbildung 12
Anfragen und Verfahren
nach Stromlieferanten 2017
(Top-Alternativanbieter und
Sonstige)

Quelle: E-Control

Anzahl Anfragen und Verfahren nach Gaslieferanten

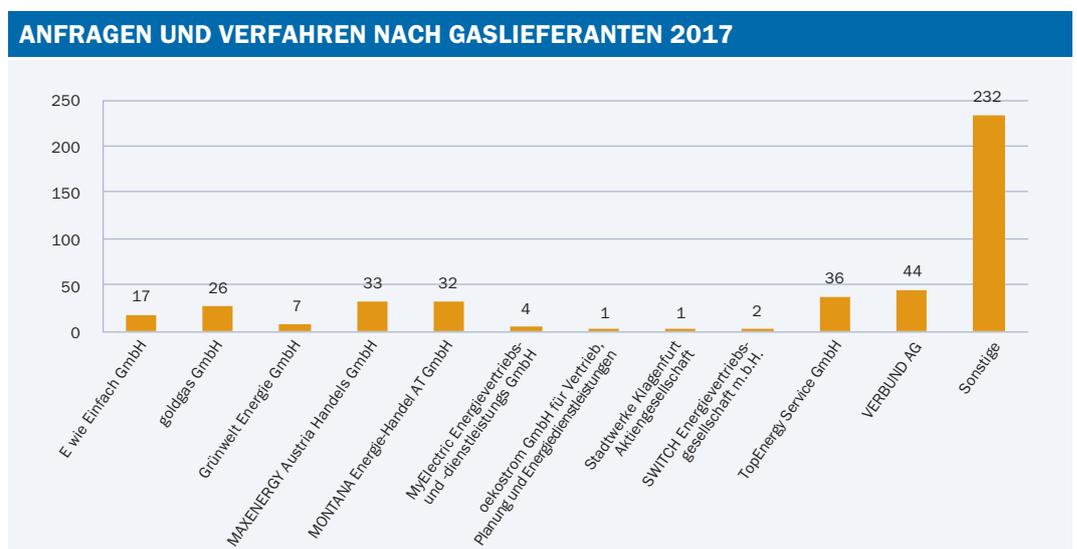


Abbildung 13
Anfragen und Verfahren
nach Gaslieferanten 2017
(Top-Alternativanbieter
und Sonstige)

Quelle: E-Control

Verfahrensrichtlinien

ALLGEMEINES

Zuständigkeit

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der E-Control als Schlichtungsstelle gemäß § 26 E-ControlG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netz- und Energiekunden und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger – in der Folge Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind. Die Zuständigkeit

ten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

- (2) Die Zuständigkeit der E-Control als notifizierte Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 AStG bezieht sich auf die in Abs. 1 genannten Streit- und Beschwerdefälle zwischen Verbrauchern im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 und Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen.

Beschwerdegegenstand

- § 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle können Streit- und Beschwerdefälle sein, welche sich auf die Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens oder auf damit in Zusammenhang stehende Tätigkeiten (z.B.: Verrechnung, Qualität der Dienstleistung etc.) beziehen.
- (2) Der Beschwerdeführer muss in der Beschwerde glaubhaft machen, dass er vor Einbringung der Beschwerde bereits einen Einigungsversuch mit dem Beschwerdegegner unternommen hat. Ist dies nicht der Fall, kann der Lösungsversuch innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Einbringen der Beschwerde bei der Schlichtungsstelle nachgeholt werden. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer umgehend nach Einbringung der Beschwerde informiert.

Beschwerdeführer

- § 3. (1) Beschwerden können von Netz- und Energiekunden, Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen und Interessenvertretungen eingebracht werden.
- (2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesar-

beiterkammer miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Schlichtungsantrag

- § 4. (1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich per Post an Energie-Control Austria zu Hdn. Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien, per Fax an +43 1 24724 900 oder per E-Mail an (schlichtungsstelle@e-control.at) bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden.
- (2) Der Streitschlichtungsantrag hat eine vollständige schriftliche Darstellung des Sachverhaltes und alle nötigen Unterlagen (Rechnungen, Mahnungen etc.) zur Beurteilung der Beschwerde zu enthalten.
- (3) Der Streitschlichtungsantrag kann in deutscher oder englischer Sprache eingebracht werden. Das Verfahren wird in deutscher Sprache geführt.

Verjährungshemmung und Fälligkeitssaufschub

- § 5. (1) Das Einbringen einer Beschwerde und die gehörige Fortsetzung eines Verfahrens vor der Schlich-

tungsstelle der E-Control durch einen Verbraucher im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/179 hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährung sowie sonstige Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche.

- (2) Wird die Schlichtungsstelle der E-Control in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde samt den strittigen Rechnungen in vollständiger Form bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon, kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden.

Ablehnungsgründe einer Beschwerde

- § 6. (1) Eine Beschwerde, welche der Beschwerdeführer vor länger als einem Jahr beim Elektrizitäts- oder Gasunternehmen vorgebracht hat, ist unzulässig. Über Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens

vor der E-Control waren, kann eine Schlichtung ebenfalls nicht mehr beantragt werden.

- (2) Die Beschwerde wird abgelehnt, wenn der Beschwerdeführer in der Beschwerde nicht glaubhaft macht, dass er eine Einigung mit dem Unternehmen versucht hat oder diesen Versuch nicht binnen der in § 2 Abs. 2 der vorliegenden Verfahrensrichtlinien festgesetzten Frist nachweislich nachholt. Langt der Nachweis über den Einigungsversuch nicht zeitgerecht bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.
- (3) Die Bearbeitung von mutwilligen, unverständlichen oder schikanösen Beschwerden kann von der Schlichtungsstelle abgelehnt werden.
- (4) Beträgt der Streitwert inklusive Umsatzsteuer weniger als 10 Euro, so kann die Beschwerde dann abgelehnt werden, wenn der Streitgegenstand keine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung hat.
- (5) Bei Ablehnung der Beschwerde gemäß Abs. 1, 3 und 4 wird der Beschwerdeführer darüber innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Einbringung der Beschwerde samt vollständiger Unterlagen unter Angabe einer Begründung in geeigneter

Form (Post, Fax, E-Mail, Telefon) informiert. Im Falle des Abs. 2 erfolgt die Benachrichtigung unmittelbar nach Eingang der Beschwerde.

Einleitung eines Verfahrens

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

Mitwirkung am Verfahren

§ 8. (1) Die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Elektrizitäts- und Erdgasun-

ternehmen auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.

- (3) In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle den Verfahrensparteien die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist den Verfahrensparteien eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber vier Wochen beträgt, zu setzen.
- (4) Stellungnahmen, die im Rahmen des Verfahrens abgegeben werden, sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht Anderes gefordert ist, schriftlich (Post, Fax) oder per E-Mail abzugeben.
- (5) Der Beschwerdeführer kann seinen Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt. Über diese Möglichkeit wird der Beschwerdeführer vor Durchführung des Verfahrens informiert.

Stellungnahme

§ 9. (1) Ersucht die Schlichtungsstelle die Verfahrensparteien im Zuge des

Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Streit-schlichtungsstelle einzulangen.

- (2) Die Verfahrensparteien sind be-rechtigt, innerhalb angemessener, von der Schlichtungsstelle fest-gesetzter Frist zu Vorbringen der Gegenparteien und zu etwaigen Gutachten von Sachverständigen Stellung zu nehmen.

Technisches Gutachten

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

Mündliche Verhandlung

- § 11. (1) Die Schlichtungsstelle kann un-ter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erach-tet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach

§ 8 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlini-en genannte Person einzuladen.

- (2) Die Schlichtungsstelle sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer sol-chen vom Beschwerdeführer abge-lehnt wird.
- (3) In der mündlichen Verhandlung be-steht für beide Verfahrensparteien Gelegenheit zur mündlichen Sach-verhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Ei-nigung.

Lösungsvorschlag

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

- (2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Verfahrensparteien den Lö-sungsvorschlag samt den etwaigen vorliegenden technischen Gutach-ten. Gleichzeitig werden die Partei-en darüber informiert,

- > dass sie die Wahl haben, den Lösungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen und welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlages hat,
 - > dass der Lösungsvorschlag anders sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens,
 - > dass die Beteiligung am Verfahren die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht nicht ausschließt und,
 - > falls ein Sachverhalt für ein Streitbeilegungsverfahren vor der Regulierungskommission vorliegt, dieses Verfahren Voraussetzung für die Einleitung eines Gerichtsverfahrens ist.
- (3) Für die Stellungnahme zum Lösungsvorschlag wird den Parteien eine angemessene Überlegungsfrist eingeräumt.
- (4) Wird der erarbeitete Lösungsvorschlag von einer oder beiden Parteien abgelehnt, wird das Verfahren beendet.
- (5) Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird das Verfahren ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlages beendet.

Verkürztes Verfahren

- § 13. (1) Die Schlichtungsstelle setzt die Verfahrensmittel der §§ 9 bis 12 dieser Verfahrensrichtlinien je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.
- (2) Wenn von der Schlichtungsstelle aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen, sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen, die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden können, wird von der Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens vorerst abgesehen und dem Beschwerdeführer ohne Einholung einer Stellungnahme vom Elektrizitäts- bzw. Gasunternehmen direkt geantwortet. Handelt es sich beim Beschwerdeführer um einen Konsumenten im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979, wird er in der Beantwortung darauf hingewiesen, dass er für den Fall, dass er mit den Ausführungen der Schlichtungsstelle nicht zufrieden ist, ein Verfahren beantragen kann. Langt dieser Antrag nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen bei der Schlichtungsstelle ein, gilt der Schlichtungsantrag als zurückgezogen.

ABSCHLUSS DES VERFAHRENS

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

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

KOSTEN

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

VERTRETUNG IM STREITSCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 16. Jede Partei kann sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Über diese Möglichkeit werden die Parteien vor Durchführung

des Verfahrens informiert. Die Kosten dafür hat die Partei selbst zu tragen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Schlichtungsstelle eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

VERFAHRENSDAUER

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

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

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

(4) Der Beschwerdeführer kann seinen Streitschlichtungsantrag jederzeit zurückziehen bzw. erklären, dass er das Verfahren nicht fortsetzen

will. In diesem Fall wird das Schlichtungsverfahren eingestellt.

UNABHÄNGIGKEITS- UND BEFANGENHEITSBESTIMMUNGEN DES SCHLICHTERS

§ 18. (1) Die nach der Geschäftsordnung der Energie-Control Austria als Schlichter gemäß § 3 Z 2 AStG bestellten Personen und deren Stellvertreter sind in Ausübung ihres Amtes unabhängig und unparteiisch und bei ihrer inhaltlichen Tätigkeit an keine Weisungen des Vorstandes der E-Control gebunden.

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

DATENSCHUTZ

§ 19. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der E-Control ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließ-

lich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Streitschlichtungsstelle der E-Control zu übermitteln.

- (2) Die Streitschlichtungsstelle stellt sicher, dass Datensicherheitsmaßnahmen gemäß § 14 Datenschutzgesetz 2000 vorgenommen werden, um die Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und dem Zugriff Unbefugter zu schützen.
- (3) Personenbezogene Daten werden in einem Zeitraum von drei Monaten nach Ablauf von drei Jahren ab der Einstellung des Verfahrens gelöscht.

JÄHRLICHER BERICHT

§ 20. Die E-Control veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 26 Abs. 4 E-ControlG). In diesem Bericht ist eine Aufstellung über die von Beschwerden bei der Schlichtungsstelle am meisten betroffenen beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen und über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle enthalten. Darüber hinaus enthält der Bericht die

in § 9 AStG geforderten Informationen (Anzahl der Ablehnungen, systematische und signifikante Problemstellungen, durchschnittliche Verfahrensdauer etc.).

SPRACHLICHE GLEICHBEHANDLUNG

§ 21. Soweit in diesen Verfahrensrichtlinien personenbezogene Bezeich-

nungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

INKRAFTTRETEN

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

FAQS

WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL?

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

WELCHE STREITIGKEITEN WERDEN BEHANDELT?

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

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen können wir leider nicht vermitteln.

WAS IST EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

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

WER KANN SICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

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

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

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

MUSS ICH FÜR DAS VERFAHREN ETWAS BEZAHLEN?

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

WANN KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

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

WIE KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE WENDEN?

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich ein-

bringen. Dies können Sie tun per:

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

WIE LANGE NACH DEM STREITFALL KANN ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGS- STELLE WENDEN?

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

GIBT ES EINE BAGATELLGRENZE BEIM STRITTIGEN GELDBETRAG?

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

KANN ICH EIN SCHLICHTUNGSVER- FAHREN BEANTRAGEN, OBWOHL ICH BEREITS GEKLAGT WURDE BZW. SELBER GEKLAGT HABE?

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

KANN ICH EINE BESCHWERDE ZUM GLEICHEN FALL MEHRMALS EINBRINGEN?

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

WELCHE INFORMATIONEN BRAUCHT DIE SCHLICHTUNGSSTELLE, UM ZU VERMITTELN?

- > Geben Sie uns bitte Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Kontaktdaten bekannt.
- > Teilen Sie uns mit, gegen welches Strom- oder Gasunternehmen sich Ihre Beschwerde richtet.
- > Schildern Sie uns bitte detailliert, was aus Ihrer Sicht passiert ist und wie Sie sich eine Lösung vorstellen. Die kommentarlose Weiterleitung eines E-Mail-Verkehrs ohne Ihre persönliche Darstellung des Geschehenen können wir leider nicht als Schlichtungsantrag akzeptieren.
- > Übermitteln Sie uns alle Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit der Beschwerde vorliegen. Zu den Unterlagen zählen insbesondere vollständige Rechnungen, Mahnungen, Abschaltandrohungen, E-Mail-Verkehr mit den Unternehmen etc.)

KANN DIE EINLEITUNG EINES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS AUCH ABGELEHNT WERDEN?

Ja. Ein Verfahren kann durch die Schlichtungsstelle abgelehnt werden,

- > wenn die Beschwerde bereits gerichts-

hängig ist oder bereits von einer AS-Stelle bearbeitet wird,

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

WIE LÄUFT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN AB?

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

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

Akzeptiert das Unternehmen in der Stellungnahme die von Ihnen gewünschte Lösung bzw. bietet eine andere Lösung, welche uns aus rechtlicher und tatsächlicher Sicht vertretbar erscheint, an, dann informieren wir Sie darüber

und stellen das Verfahren ein. Wenn aus der Stellungnahme des Strom- und Gasunternehmens hervorgeht, dass Ihre Beschwerde unbegründet war bzw. Ihre Argumente vom Unternehmen glaubhaft widerlegt werden konnten, beenden wir das Verfahren ebenfalls.

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

Können wir die von Ihnen in der Beschwerde gestellten Fragen direkt beantworten, leiten wir kein Schlichtungsverfahren ein, sondern übermitteln Ihnen unser Antwortschreiben. Sind Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden, können Sie trotzdem ein Schlichtungsverfahren beantragen. Dies gilt allerdings nur für Beschwerden von Konsumenten i.S.d. Konsumentenschutzgesetzes.

KANN ICH VON DER SCHLICHTUNGSTELLE ZU EINER BESPRECHUNG EINGELADEN WERDEN?

Ja, aber nur in Ausnahmefällen. Die überwiegende Anzahl der Fälle kann ohne mündliche Verhandlung gelöst werden. Nur wenn es wegen eines äußerst komplizierten Sachverhaltes zweckmäßig erscheint, laden wir Sie und die betroffenen Unternehmen zu einer mündlichen Verhandlung ein. Bei dieser Ver-

handlung haben alle Betroffenen unter unserer Vermittlung die Möglichkeit, ihre Sicht des Streitfalles detailliert darzulegen.

WAS IST DAS ERGEBNIS DES SCHLICHTUNGSVERFAHRENS?

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

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

WIE LANGE DAUERT EIN SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

Je schneller die Strom- und Gasunternehmen ihre Stellungnahme bzw. einen Lösungsvorschlag zu Ihrer Beschwerde abgeben, desto schneller ist das Schlichtungsverfahren beendet. Im Normalfall haben die Unternehmen zwei Wochen Zeit, zu den Fragen der Schlichtungsstelle Stellung zu nehmen. Wir bemühen uns, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine Lösung herbeizuführen. Bei schwierigeren Fragen kann diese Frist verlängert werden. In vielen Fällen ist das Verfahren aber bereits nach zwei bis drei Wochen beendet.

MÜSSEN DIE STROM- UND GASUNTERNEHMEN AM SCHLICHTUNGSVERFAHREN MITWIRKEN?

Ja, die Unternehmen sind nach den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, eine Stellungnahme abzugeben und alle von der Schlichtungsstelle geforderten Unterlagen zu

liefern. Sie als Beschwerdeführer können das Verfahren aber jederzeit abbrechen bzw. Ihren Schlichtungsantrag zurückziehen. In diesem Fall gilt das Schlichtungsverfahren als beendet.

KANN ICH MICH VERTRETEN LASSEN?

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

IST DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN BINDEND?

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

Nur dann, wenn ein schriftlicher Lösungsvorschlag von Ihnen und dem Unternehmen unterschrieben wird, hat dieser die Rechtskraft eines außergerichtlichen Vergleichs und ist vor den ordentlichen Gerichten einklagbar. Vor Unterfertigung eines derartigen Vergleiches werden Sie aber noch ausführlich in schriftlicher Form über die Rechtswirkungen eines derartigen Vergleiches informiert.

MUSS ICH DIE RECHNUNG TROTZ SCHLICHTUNGSANTRAG BEZAHLEN?

Nein. Bei Rechnungen ist die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zum

Abschluss des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Das bedeutet, dass die offenen Beträge während dieses Zeitraumes von den Strom- und Gasunternehmen nicht eingemahnt werden dürfen und Sie diese auch nicht bezahlen müssen.

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

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

KANN ICH BEI DER SCHLICHTUNGSSTELLE ANRUFEN?

Ja. Wir sind für Sie zu Bürozeiten unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 erreichbar. Telefonisch können wir Ihnen bestimmte Auskünfte erteilen und Sie zu Beschwerden beraten. Allerdings müssen Sie Ihre Beschwerde – auch nach einer telefonischen Beratung – immer auf schriftlichem Weg per E-Mail, Post oder Fax bei uns einbringen.

WO FINDE ICH NÄHERE INFORMATIONEN ZUM SCHLICHTUNGSVERFAHREN?

Die Grundsätze des Schlichtungsverfahrens sind in den Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der E-Control geregelt. Diese finden Sie auf der Website der E-Control unter www.e-con-

trol.at/schlichtungsstelle. Gerne schicken wir Ihnen diese aber auch per Post zu. Für nähere Informationen stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle unter der Telefonnummer +43 1 24724 444 zu den Bürozeiten gerne zur Verfügung.

GESETZLICHE GRUNDLAGEN FÜR DIE TÄTIGKEIT

Die Schlichtungsstelle der E-Control wird im § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) als Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) genannt. Das AStG gilt aber

nur für Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Konsumenten im Sinne des Konsumenschutzgesetzes.

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

Broschüre Schlichtungsstelle



staatlich anerkannte
verbraucherschlichtungsstelle

E-CONTROL

WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL?

PROFITIEREN.
WO IMMER SIE ENERGIE BRAUCHEN.

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



Welche Streitigkeiten können für Sie behandelt werden?

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

Bei Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen kann die Schlichtungsstelle leider nicht vermitteln.

Was ist ein Schlichtungsverfahren?

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



Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

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

Wann kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

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

Wie kann ich mich an die Schlichtungsstelle wenden?

Die Beschwerde muss schriftlich eingebracht werden. Dafür haben Sie folgende Möglichkeiten:

- E-Mail an schlichtungsstelle@e-control.at
- Post an Energie-Control Austria, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien
- Fax an +43 1 24 7 24-900

Die Schlichtungsstelle ist während der Bürozeiten auch telefonisch für Sie unter +43 1 24 7 24-444 erreichbar. Telefonisch können bestimmte Auskünfte erteilt und es kann zu Beschwerden beraten werden.



Muss ich für das Verfahren etwas bezahlen?

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

Welche Informationen braucht die Schlichtungsstelle von mir, um zu vermitteln?

- von Ihnen als Antragsteller Namen, Adresse und Kontaktdaten
- Information darüber, gegen welches Strom- oder Gasunternehmen sich Ihre Beschwerde richtet
- eine detaillierte Schilderung des Falles: Was ist passiert und wie könnte eine Lösung aussehen? Die kommentarlose Weiterleitung eines E-Mail-Verkehrs ohne Ihre persönliche Darstellung des Geschehenen kann leider nicht als Schlichtungsantrag akzeptiert werden.
- alle Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit der Beschwerde vorliegen: Zu den Unterlagen zählen insbesondere vollständige Rechnungen, Mahnungen, Abschaltandrohungen, E-Mail-Verkehr mit den Unternehmen etc.



Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?

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

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

Ist das Schlichtungsverfahren für mich bindend?

Nein, ein Schlichtungsverfahren ist für Sie nicht bindend. Wenn Sie als Beschwerdeführer bzw. die Strom- und Gasunternehmen mit dem Ergebnis des Verfahrens nicht zufrieden sind, können die Ansprüche jederzeit vor den ordentlichen Gerichten geltend gemacht werden.

Muss ich die Strom- oder Gasrechnung trotz Schlichtungsantrag bezahlen?

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

Kann meine Strom- bzw. Gasbezugsanlage während eines Schlichtungsverfahrens (wegen Zahlungsrückständen) abgeschaltet werden?

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



E-CONTROL

Sie haben noch Fragen?

E-CONTROL SCHLICHTUNGSSTELLE

Bei Schwierigkeiten oder Problemen mit einem Strom- oder Gasunternehmen steht Ihnen die Schlichtungsstelle der E-Control gerne zur Seite.

Tel.: +43 1 24 7 24-444, Fax: +43 1 24 7 24-900

E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at

Ihre Zuschrift sollte eine möglichst genaue Sachverhaltsdarstellung und alle relevanten Unterlagen (z.B. Rechnungen) enthalten.

E-CONTROL ENERGIE-HOTLINE

Sie denken, dass Ihre Strom- oder Gasrechnung nicht stimmt? Sie wollen weniger für Strom oder Gas bezahlen und zu einem günstigeren Lieferanten wechseln?

Die Energie-Hotline der E-Control steht Ihnen für diese und andere Fragen rund um Strom und Gas zur Verfügung. Informieren Sie sich telefonisch und unkompliziert. Montags bis donnerstags von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr und freitags von 8:30 Uhr bis 15:30 Uhr.

Tel.: 0810 10 25 54

(österreichweit zum Tarif von 0,044 Euro/Minute)

E-Mail: hotline@e-control.at

Brief: E-Control Hotline, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

Kein Parteienverkehr

E-CONTROL TARIFKALKULATOR

Der Tarifkalkulator berechnet für Sie das günstigste Strom- und Gas-Angebot. Dazu brauchen Sie lediglich Ihre Postleitzahl sowie Ihren Strom- bzw. Gas-Jahresverbrauch in Kilowattstunden (kWh) einzugeben. Surftipp: www.e-control.at/tarifkalkulator

E-CONTROL ENERGIESPAR-CHECK

Der Energiespar-Check kalkuliert die Energie, die Sie in etwa bei Strom, Wärme und beim Autofahren pro Jahr verbrauchen und wie viel Sie diese kostet. Wählen Sie verschiedene Optimierungsmöglichkeiten aus und sehen Sie sofort, an welchen Stellen Sie einsparen könnten und wie viel. Surftipp: www.e-control.at/energiespar-check

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

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

Für den Inhalt verantwortlich:

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

Konzeption & Design: Reger & Zinn OG

Text: E-Control

Druck: Druckerei DER SCHALK

© E-Control 2018



gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens, Michael Schalk GmbH., UW-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 2017

