

WAS IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE DER E-CONTROL?



Aufgabe der Schlichtungsstelle ist die neutrale Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Strom- und Gasunternehmen und ihren Kund:innen. So gelingt in vielen Fällen eine Einigung, ohne dass ein Gerichtsverfahren notwendig ist.



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 Verfahren werden Sachverhalte geklärt und etwaige Fehler durch die Unternehmen behoben, um die Streitigkeit rasch beizulegen. In manchen Fällen erbringt die Schlichtungsstelle einen konkreten Lösungsvorschlag. Wenn beide Seiten mit der Lösung einverstanden sind, wird das Ergebnis auch bindend.





Wer kann sich an die Schlichtungsstelle wenden?

Strom- und Gaskund:innen, die eine Streitigkeit (z.B. zu einer Rechnung) mit einem Strom- oder Erdgasunternehmen haben und bereits selbstständig versucht haben, mit dem Unternehmen eine Lösung zu finden.

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:

- Webformular:
www.e-control.at/schlichtungsinformation
- Post an E-Control, Schlichtungsstelle,
Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien

Wenn Sie Fragen zur Schlichtungsstelle haben oder Schwierigkeiten beim Ausfüllen des Onlineformulars, beraten wir Sie gerne unter 0800 21 20 20.



Muss ich für das Verfahren etwas bezahlen?

Das Schlichtungsverfahren an sich ist für Sie kostenlos. Darüber hinaus müssen Kosten (wie beispielsweise Porto- und Kopierkosten) selbst getragen werden.

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

- Ihre Daten wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse
 - Name des Unternehmens, gegen das sich der Schlichtungsantrag wendet
 - Eine detaillierte Schilderung des Falles: Was ist passiert und wie könnte eine Lösung aussehen?
 - Alle Unterlagen, die Ihnen im Zusammenhang mit dem Fall vorliegen (z.B. die strittige Abrechnung, den Energieliefervertrag, die Netzzusage).
 - Einen Beleg über den durchgeführten Einigungsversuch (z.B. den E-Mail-Verkehr)
-

Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?

Die Dauer eines Verfahrens hängt von der Komplexität des Streitfalls ab. Es kann mehrere Wochen in Anspruch nehmen. Sie ist auch davon abhängig, wie schnell die Strom- und Gasunternehmen ihre Stellungnahme bzw. ihren Lösungsvorschlag zu einem Sachverhalt abgeben.



Ist das Schlichtungsverfahren für mich bindend?

Wenn beide Seiten mit dem Ergebnis einverstanden sind, wird es bindend. Wird also zum Beispiel ein Lösungsvorschlag durch die Schlichtungsstelle erbracht und beide Verfahrensparteien stimmen dieser Lösung zu, muss das Vereinbarte auch eingehalten werden.

Ansonsten endet das Verfahren ohne Einigung. Es steht den Beschwerdeführer:innen bzw. den Strom- und Gasunternehmen aber natürlich offen, die Ansprüche jederzeit vor den ordentlichen Gerichten geltend zu machen, wenn sie mit dem Ergebnis des Verfahrens nicht zufrieden sind oder keine Einigung erfolgt ist.

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. Bitte beachten Sie jedoch, dass unabhängig davon ein Betrag, dessen Höhe durchschnittlich den letzten drei Rechnungen entspricht, sofort eingefordert werden darf.



Sie haben noch Fragen?

E-CONTROL SCHLICHTUNGSSTELLE

Bei Streitigkeiten mit einem Strom- oder Gasunternehmen können Sie die Schlichtungsstelle einschalten. Die Schlichtungsstelle wird versuchen, eine Einigung herbeizuführen. Nähere Informationen zur Schlichtungsstelle und Einreichung eines Antrags über das Webformular finden Sie hier: www.e-control.at/schlichtungsstelle

Bitte beachten Sie, dass ein Antrag auf eine Streitschlichtung erst möglich ist, wenn Sie bereits selbst versucht haben, sich mit dem Unternehmen zu einigen.

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 telefonisch sowie über unser Kontaktformular auf der Website für diese und andere Fragen rund um Strom und Gas zur Verfügung. Informieren Sie sich telefonisch und unkompliziert.

Mo-Do: 8:30 bis 17:00 Uhr

Fr: 8:30 bis 15:00 Uhr

Tel.: 0800 21 20 20

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

Online: www.e-control.at/kontakt

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

SIE HABEN WEITERE FRAGEN?

Mehr Informationen und Antworten zu Fragen rund um Strom und Gas finden Sie auch hier:

www.twitter.com/energiecontrol

www.facebook.com/energie.control

www.e-control.at/youtube

www.linkedin.com/company/e-control

<https://frag.e-control.at>