

Das Schlichtungsverfahren

Nach Eingang des Schlichtungsantrages prüft die Schlichtungsstelle, ob die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren erfüllt sind. Ist dies der Fall, werden Sie und die Unternehmen über den Beginn des Schlichtungsverfahrens informiert. Die Unternehmen haben nach der Eröffnung des Verfahrens die Gelegenheit, sich innerhalb von drei Wochen mit Ihnen einvernehmlich zu verständigen. Gelingt eine Einigung, ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen und das Ergebnis – wie ein zivilrechtlicher Vergleich – bindend.

Kann keine Lösung gefunden werden, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. Die Schlichtungsstelle unterbreitet nun, unter Berücksichtigung der Stellungnahmen der Beteiligten, einen konkreten Einigungsvorschlag. Falls dieser nicht zur Einigung führt, spricht die unabhängige Ombudsperson der Schlichtungsstelle zum Abschluss des Verfahrens eine Empfehlung aus. Stimmen die Beteiligten dem Einigungsvorschlag oder der Empfehlung zu, ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen und das Ergebnis für alle Seiten bindend.



Die Ombudsperson

Die unabhängige Ombudsperson ist verantwortlich für die Schlichtung und begleitet das gesamte Schlichtungsverfahren. Sie betrachtet jeden Streitfall objektiv und unparteiisch, wägt alle Argumente der Beteiligten ab und garantiert so ein faires Schlichtungsverfahren.

Hinsichtlich ihrer Entscheidungen, ihrer Verfahrens- und Amtsführung ist die Ombudsperson unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

Kontakt

Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Telefon +49 (0) 30 / 27 57 240 – 0
Fax +49 (0) 30 / 27 57 240 – 69
E-Mail info@schlichtungsstelle-energie.de
Internet www.schlichtungsstelle-energie.de

Sprechzeiten für allgemeine telefonische Auskünfte

Montag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Dienstag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Mittwoch 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Donnerstag 10:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



Unabhängig.
Neutral.
Unbürokratisch.

Ihr Ansprechpartner zur
außergerichtlichen Beilegung
von Streitigkeiten rund um Ihre
Strom- und Erdgasversorgung

Aufgaben

Die Schlichtungsstelle Energie ist für die Bereiche Strom und Erdgas die zentrale Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von individuellen Streitfällen zwischen Privatverbrauchern und Energieversorgungsunternehmen (Energielieferanten, Netzbetreiber), Messstellenbetreibern und Messdienstleistern, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen. Sie arbeitet unabhängig und neutral und wurde 2011 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie sowie vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz anerkannt. Getragen wird sie von den Verbänden der Energiewirtschaft und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. Mit ihrer Arbeit soll die Schlichtungsstelle die Gerichte entlasten und zur Zufriedenheit der Strom- und Erdgaskunden beitragen



Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern ein modernes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden.



Ihr Schlichtungsantrag

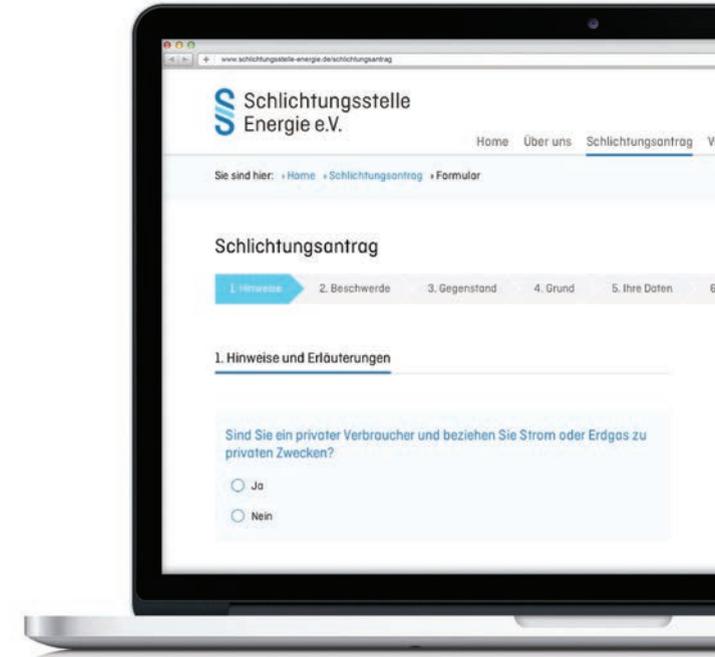
Sie können einen Schlichtungsantrag stellen, wenn Sie privater Verbraucher sind, d.h. Strom und/oder Erdgas zu privaten Zwecken beziehen. Zuvor müssen Sie jedoch Ihr Anliegen beim Unternehmen (Energielieferant, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber) vorgetragen haben. Anschließend hat das Unternehmen vier Wochen Zeit, sich zu Ihrer Beschwerde zu äußern und/oder dieser abzuwehren.

Können Sie sich mit dem Unternehmen nicht einigen bzw. hat das Unternehmen innerhalb der vierwöchigen Frist nicht auf Ihre Beschwerde reagiert, können Sie die Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Energie beantragen. Die Antragstellung sowie das Schlichtungsverfahren sind für Sie **kostenfrei**. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Sie sollten Ihrem Antrag die Dokumente beifügen, die Ihr aktuelles Anliegen betreffen. Dies sind in der Regel:

- Ihr konkretes Beschwerdeziel und eine kurze Darstellung des Sachverhaltes (Was möchten Sie mit Ihrem Schlichtungsantrag erreichen? Was fordern Sie von dem Unternehmen? Was ist bisher geschehen?)
- Ein Nachweis, dass Sie sich bereits erfolglos beim Unternehmen beschwert haben (Ihre Beschwerde beim Unternehmen und eventuelle Antworten des Unternehmens)
- Die Vertragsunterlagen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie gegebenenfalls relevante Verbrauchsabrechnungen
- Der bisherige Schriftverkehr mit dem Unternehmen, welcher sich auf die konkrete Beschwerde bezieht

Antragstellung



Ihr Antrag auf Schlichtung muss schriftlich bei der Schlichtungsstelle Energie eingehen. Es gibt zwei Möglichkeiten der Antragstellung:

1. Per Post an die Anschrift der Schlichtungsstelle Energie
2. Mit dem Online-Formular unter: www.schlichtungsstelle-energie.de/schlichtungsantrag