

## Willkommen

Mit diesem Formular können Sie bei der Schlichtungsstelle Energie einen Antrag auf Schlichtung stellen. Senden Sie das ausgefüllte Formular per Post oder Fax an die:

Schlichtungsstelle Energie  
Friedrichstr. 133  
10117 Berlin  
Fax: 030 - 275724069

### Wichtig:

Die Schlichtungsstelle Energie ist zuständig für private Verbraucher, d.h. Verbraucher, die Strom und/oder Erdgas weder zu gewerblichen noch zu selbstständigen beruflichen Zwecken beziehen. Anträge von Selbstständigen oder Gewerbetreibenden können wir nicht zur Schlichtung annehmen.

Diesem Formular beigelegt erhalten Sie unsere Verfahrensordnung und unsere FAQs. Bitte lesen Sie die Informationen, **bevor** Sie den Antrag ausfüllen. Hier erhalten Sie wichtige Hinweise zum Schlichtungsverfahren und zur Antragstellung.

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie uns schon mit der Antragstellung die vollständigen Unterlagen einreichen. **Bitte beachten Sie: Der Ombudsmann kann Ihren Fall erst dann prüfen, wenn die Unterlagen hier vollständig vorliegen.**

Bitte **Pflichtfelder (\*)** ausfüllen bzw. ankreuzen.

### 1. Ihre Daten

Anrede*		Titel	
Name*		Vorname*	
Straße*		Hausnummer*	
PLZ*		Ort*	
Telefon*		Mobil	
E-Mail		Fax	

## 2. Angaben zum Versorgungsvertrag und Netzbetreiber

Lieferant*	
Straße	
PLZ	
Ort	
Kundennummer	
Vertragsnummer	

Netzbetreiber	
Straße	
PLZ	
Ort	
Zählernummer	

### 3. Ergänzende Angaben

a) Um welche Versorgungsart geht es in Ihrer Beschwerde?\*

Strom  Erdgas

b) Haben Sie Ihr Anliegen bereits bei dem Versorgungsunternehmen geltend gemacht?

Ja  Nein

c) Wie haben Sie sich mit Ihrem aktuellen Beschwerdeziel erstmals bei Ihrem Energieversorger beschwert?\*

Telefonisch\*: am

Schriftlich\*: am

Wenn ja, bitte fügen Sie Ihr Beschwerdeschreiben an das Versorgungsunternehmen diesem Antrag bei.

d) Das Energieversorgungsunternehmen hat vier Wochen Zeit Ihre Beschwerde abschließend zu bearbeiten. Tut es dies nicht, muss es Ihnen die Gründe dafür schriftlich oder elektronisch darlegen und auf die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens hinweisen. Haben Sie eine schriftliche Antwort des Versorgungsunternehmens vorliegen?\*

Ja am   Nein

Wenn ja, fügen Sie bitte die Antwort des Energieversorgungsunternehmens sowie die weitere Korrespondenz zu Ihrer Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen diesem Antrag bei. **Wichtig: Bitte übersenden Sie uns umgehend auch spätere nach Antragstellung eingehende Antworten des Versorgungsunternehmens.**

e) Ist bezüglich Ihres Beschwerdegegenstandes ein gerichtliches Verfahren (nicht: Mahnverfahren) anhängig?\*

Ja  Nein

f) Machen Sie Ihren Anspruch in einem gerichtlichen Mahnverfahren geltend?\*

Ja  Nein

g) Haben Sie sich bei einer Aufsichtsbehörde (zum Beispiel Bundesnetzagentur) beschwert?\*

Ja  Nein

h) Ist eine Klage des Unternehmens auf Duldung der Versorgungsunterbrechung anhängig?\*

Ja  Nein

i) Liegt bereits ein rechtskräftiges Urteil bzw. ein Vollstreckungsbescheid vor?\*

Ja  Nein

j) Wurde bereits eine anderweitige außergerichtliche Einigung erzielt?\*

Ja  Nein

k) Wenn ja, fügen Sie bitte die vollständige Korrespondenz mit der Behörde diesem Antrag bei.

#### 4. Beschwerdegrund

Welche Streitigkeit betrifft Ihre Beschwerde?\*

- Abrechnung  
(z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlungen, Abschlagshöhe)
- Vertrag  
(z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Vertragsbeendigung, AGB)
- Lieferantenwechsel/An-, Abmeldung

Alter Lieferant	
Adresse	
Kundennummer	
Netzbetreiber	
Adresse	
Zählernummer	

- Zählerdefekt
- Sachschäden/Baumaßnahmen
- Sonstiges:

## 5. Beschwerdeziel

Was wollen Sie mit Ihrer Beschwerde erreichen?\*

Bitte formulieren Sie Ihr Beschwerdeziel eindeutig (was möchten Sie mit dem Schlichtungsantrag erreichen? Was begehren Sie von Ihrem Energieversorgungsunternehmen?).

## 6. Sachverhalt

Schildern Sie bitte den Sachverhalt, der Ihre Beschwerde zugrunde liegt. Ein bloßer Verweis auf beigefügten Schriftverkehr genügt nicht.\*

Bitte fügen Sie sämtliche Dokumente dem Antrag bei, die für diesen relevant sind: z.B. den Vertrag, die zum Vertragsschluss gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Kündigungsschreiben, Lieferbestätigung, Rechnung etc.

## 7. Einverständniserklärung

Bitte beachten Sie, dass die Schlichtungsstelle Energie e.V. Ihre Angaben nur dann bearbeiten kann, wenn diese vollständig sind und der Wahrheit entsprechen. Stimmen Sie der Erklärung bitte zu, sofern alle Ihre Angaben richtig sind.\*

- Ja, ich wünsche, dass die Schlichtungsstelle meinen Antrag auf Durchführung des Schlichtungsverfahrens bearbeitet und erkenne die Verfahrensordnung, die ich gelesen habe, an.\*
- Ich versichere ausdrücklich, dass ich Verbraucher im Sinne des § 13 BGB bin, d.h. ich beziehe aus dem Antrag zu Grunde liegenden Energieliefertrag Energie weder zu gewerblichen noch zu selbstständigen beruflichen Zwecken.\*
- Ich versichere ausdrücklich, dass die von mir gemachten Angaben vollständig sind und der Wahrheit entsprechen.\*

### Datenschutzhinweis:

Die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung der Schlichtungsstelle Energie in einem Schlichtungsverfahren erfolgen auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben des § 111 b Abs. 1 EnWG und § 28 Abs. 1 S. 1 BDSG.

Im Rahmen dieser gesetzlichen Vorgaben leitet die Schlichtungsstelle Energie Ihr Beschwerdeschreiben beziehungsweise Ihren Schlichtungsantrag (Beschwerde) einschließlich Ihrer personenbezogenen Daten an das mit Ihrer Beanstandung befasste Energieversorgungsunternehmen, den Messstellenbetreiber und/oder den Messdienstleister (Unternehmen) weiter. Soweit es für die Konkretisierung Ihrer Beanstandung erforderlich wird, kann die Schlichtungsstelle Energie auch die Ihrer Beschwerde beigefügten Unterlagen an die Unternehmen weiterleiten. Die Unternehmen dürfen mit der Schlichtungsstelle Energie die zur Beurteilung Ihrer Beanstandung notwendigen personenbezogenen Daten austauschen.

Die Schlichtungsstelle Energie kann die im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erhobenen personenbezogenen Daten an weitere Verfahrensbeteiligte im Sinne des § 111 b Abs. 1 S. 4 EnWG in Verbindung mit § 7 Abs. 2 S. 1 der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Energie e. V. übermitteln wenn dies für die Begründung, Durchführung und Beendigung des Schlichtungsverfahrens erforderlich wird.

---

Datum

Unterschrift



## Erläuterungen zum Schlichtungsantrag

### Zu 3 a)

Betrifft Ihre Beschwerde sowohl die Versorgung mit Strom als auch mit Erdgas, stellen Sie bitte zwei getrennte Anträge an die Schlichtungsstelle.

### Zu 3 e-k)

#### Was bedeutet:

Eine **Strafanzeige** ist die Mitteilung des Verdachts einer strafbaren Handlung an die zuständigen Strafverfolgungsbehörden. Wurde eine Strafanzeige zum Beschwerdegegenstand gestellt, ist die Streitigkeit bei den Strafverfolgungsbehörden anhängig. Ein Schlichtungsantrag ist in diesem Fall nicht zulässig.

Das **Mahnverfahren** (amtlich gerichtliches Mahnverfahren) ist ein Gerichtsverfahren, das der vereinfachten Durchsetzung von Geldforderungen dient. Außergerichtliche Mahnungen/Zahlungsaufforderungen durch Unternehmen, Rechtsanwälte oder Inkassobüros sind kein gerichtliches Mahnverfahren. Das Schlichtungsverfahren bleibt auch nach Einleitung eines gerichtlichen Mahnverfahrens zulässig. Die Schlichtungsstelle wird sich für ein Ruhen des gerichtlichen Mahnverfahrens einsetzen.

Das Schlichtungsverfahren bleibt zulässig, wenn beim Gericht nur eine **Klage auf Duldung der Versorgungsunterbrechung** oder ein einstweiliges Anordnungsverfahren anhängig ist.

Wurde bezüglich des Beschwerdegegenstandes bereits ein **Gerichtsverfahren** durch den Verbraucher oder das Energieversorgungsunternehmen eingeleitet, behandelt ein ordentliches Gericht (Amtsgericht, Landgericht, Oberlandesgericht oder der Bundesgerichtshof) die Streitigkeit. Der Schlichtungsantrag ist dann nicht zulässig.

Ein **rechtskräftiges Gerichtsurteil** ist eine wirksam gewordene, nicht mehr anfechtbare richterliche Entscheidung. Liegt ein rechtskräftiges Urteil bezüglich des Beschwerdegegenstandes vor, ist die Streitigkeit rechtlich gesehen abgeschlossen. Die außergerichtliche Schlichtung ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

Ein **Vollstreckungsbescheid** beendet das gerichtliche Mahnverfahren und ermöglicht dem Gläubiger, seine Geldforderung zwangsweise gegenüber dem Schuldner durchzusetzen. Ist bereits ein Vollstreckungsbescheid zu Ihrem Beschwerdegegenstand erfolgt, ist die Streitigkeit zwischen Ihnen und dem Energieversorgungsunternehmen rechtlich abgeschlossen. Die außergerichtliche Schlichtung ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

Übereinkünfte zwischen den Beteiligten außerhalb eines Gerichts sind **außergerichtliche Einigungen**. Neben einer Schlichtung durch eine Schieds- oder Schlichtungsstelle können dies auch Vergleiche, Ratenzahlungsvereinbarungen oder Einigungen über einen Mediator sein. Haben Sie sich bereits auf diese Weise mit dem Energieversorgungsunternehmen geeinigt, ist diese Einigung für beide Seiten verbindlich. Der Schlichtungsantrag ist in diesem Fall nicht mehr möglich.

### Zu 3)

Mit einer Beschwerde bringen Sie zum Ausdruck, dass und warum Sie mit der Vorgehensweise des Unternehmens nicht einverstanden sind. Eine allgemeine Anfrage oder eine Willenserklärung, wie z. B. eine Kündigung stellen daher noch keine Beschwerde dar. Dies bedeutet, dass Sie sich zunächst mit einer Beschwerde an das Unternehmen wenden müssen, wenn z. B. Ihre Kündigung nicht akzeptiert wird.

Bitte beachten Sie: Das Beschwerdeschreiben an das Unternehmen dokumentiert den Inhalt Ihrer Beschwerde und ist daher wichtig für die weitere Bearbeitung. Die Schlichtungsstelle wird dieses ggf. nachfordern. Das spätere Nachreichen des Beschwerdeschreibens kann eine verlängerte Bearbeitungszeit Ihres Antrags verursachen.

#### Zu 4)

Abhängig vom Einzelfall und vom Beschwerdegegenstand sollten weitere Unterlagen bei der Antragsstellung vorgelegt werden.

Bei **vertraglichen Streitigkeiten** (Bonus, Kündigung, Vertragslaufzeit etc.) werden in der Regel benötigt:

- Versorgungsvertrag
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses und spätere Änderungen
- Evtl. Kündigungsschreiben
- Schriftverkehr mit dem Versorgungsunternehmen

Bei Beschwerden zur **Abrechnung** (Rechnung nicht korrekt, z. B. Zählerstände nicht in Ordnung, Anrechnung von Abschlagszahlungen nicht erfolgt, Abschlagshöhe nicht angepasst, Rechnung nicht erhalten) werden in der Regel benötigt:

- Betroffene Verbrauchsabrechnungen
- Versorgungsvertrag
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Zeitpunkt des -Vertragsschlusses und spätere Änderungen
- Messergebnisse, evtl. auch Ergebnisse von Eigenablesungen
- Zählernummer
- Evtl. Mahn- oder Inkassoschreiben
- Vergleichsvorschläge, Ratenzahlungsangebote
- Zahlungsnachweise
- Schriftverkehr mit dem Versorgungsunternehmen
- Evtl. Protokolle über Zählerprüfungen (bei vermutetem Zählerdefekt)

Bei Problemen beim **Lieferantenwechsel** werden in der Regel benötigt:

- Lieferaufträge, Vertragsbestätigungsschreiben, Kündigungsschreiben
- Kundennummer/Bestellnummer oder Vertragsnummer
- Versorgungsverträge
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zum Zeitpunkt des -Vertragsschlusses und spätere Änderungen
- Mitteilungen über Zählerstände
- Schriftverkehr mit dem bzw. den Versorgungsunternehmen

Sollten darüber hinaus noch notwendige Dokumente zur Antragsbearbeitung fehlen, werden sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle mit dem Antragsteller in Verbindung setzen. Verbraucher werden gebeten, beim Nachreichen von Schriftstücken immer das ihnen mitgeteilte Aktenzeichen anzugeben.

## FAQs – Häufig gestellte Fragen

### **I. Allgemeine Fragen**

#### **1. Wer ist der Netzbetreiber?**

Netzbetreiber sind Versorgungsunternehmen, die Energie im Strom- oder Gasversorgungsnetz verteilen. Die Netzbetreiber sind gesetzlich für den ordnungsgemäßen Betrieb des Strom- oder Gasnetzes verantwortlich. Den Namen ihres Netzbetreibers finden Verbraucher sowohl direkt auf ihrem Strom- bzw. Erdgaszähler als auch in den Vertragsunterlagen ihres Anschlusses. Die Bundesnetzagentur bietet auf ihrer Website zudem eine ständig aktualisierte Übersicht über alle in Deutschland tätigen Netzbetreiber.

#### **2. Wer ist der Messstellenbetreiber?**

Messstellenbetreiber sind Dienstleister, die die Aufgabe haben, den Einbau, Ausbau, Betrieb und die Wartung von Messeinrichtungen (Erdgas- bzw. Stromzähler) und gegebenenfalls weiterer technischer Einrichtungen ordnungsgemäß durchzuführen. Ein Messstellenbetreiber wird vom zuständigen Netzbetreiber beauftragt. In vielen Fällen führt diese Leistungen jedoch der Netzbetreiber selbst aus. Welcher Messstellenbetreiber für ihren Zähler zuständig ist, können Verbraucher in der Regel in ihrer Erdgas- bzw. Stromrechnung lesen. Im Zweifel können sich Verbraucher an ihren Netzbetreiber wenden und den Namen des Messstellenbetreibers erfragen.

#### **3. Wo können sich Verbraucher allgemein über Energiethemen informieren?**

Das Bundeswirtschaftsministerium hat ein Energieinformationsportal eingerichtet. Hier finden Verbraucher neben allgemeinen Informationen auch Hinweise dazu, wie sie den Anbieter wechseln können. Informationen sind auch bei dem Verbraucherservice der Bundesnetzagentur sowie bei der Energieberatung der Verbraucherzentralen erhältlich. Dort finden Interessierte auch einen umfangreichen Katalog mit den Antworten auf häufig gestellte Fragen.

#### **4. Haben Verbraucher Anspruch auf eine Ratenzahlungsvereinbarung?**

Nein, es besteht kein gesetzlicher Anspruch auf den Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung. Bei besonders hohen Nachforderungen bieten allerdings viele Unternehmen aus Kulanzgründen eine Ratenzahlungsvereinbarung an, wenn Verbraucher dies beantragen. Die Schlichtungsstelle hat jedoch keinen Einfluss auf den Abschluss einer freiwilligen Ratenzahlungsvereinbarung.

#### **5. Ist ein Schlichtungsverfahren möglich, wenn ein Gas- oder Stromanbieter Insolvenz angemeldet hat?**

Die Insolvenz von Unternehmen hat im Allgemeinen zur Folge, dass die Schuldner (in diesem Fall die Gas- oder Stromanbieter) über ihr Vermögen nicht mehr verfügen dürfen, sondern ein Insolvenzverwalter eingesetzt wird, der alle Entscheidungen trifft. Daher können insolvente Unternehmen auch eine Schlichtungsempfehlung nicht mehr selbst anerkennen. Der Insolvenzverwalter ist an die Insolvenzordnung gebunden und daher ebenfalls in seinem Handlungsspielraum beschränkt. Das Schlichtungsverfahren kann in diesen Fällen nicht mehr zu einer einvernehmlichen Lösung führen. Aus diesem Grund wird nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens kein

Schlichtungsverfahren mehr durchgeführt. Als ehemalige Kunden eines insolventen Gas- oder Stromanbieters haben Verbraucher jedoch weiterhin die Möglichkeit, ihre Forderungen beim Insolvenzverwalter anzumelden.

## **II. Der Schlichtungsantrag**

### **1. Wer kann einen Schlichtungsantrag stellen?**

Schlichtungsanträge können nur von Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB, d. h. von Kunden, die Strom und Erdgas zu privaten Zwecken nutzen, gestellt werden. Für Kleingewerbetreibende, auch wenn diese Haushaltskunden im Sinne des EnWG sind, ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig.

### **2. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um einen Antrag auf Schlichtung stellen zu können?**

Bevor sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden können, müssen sie ihr Anliegen zuerst beim Unternehmen (Energielieferant, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber) vorgetragen haben. Dabei sollten Verbraucher möglichst genaue Angaben zu ihrem Anliegen machen und den Grund der Beschwerde kurz erläutern. Die Beschwerde ist an keine bestimmte Form gebunden. Verbraucher können diese schriftlich, per E-Mail, telefonisch oder mündlich im Kundencenter vortragen. Eine schriftliche Beschwerde erleichtert den Nachweis und belegt den genauen Inhalt der Reklamation. Anschließend hat das Unternehmen vier Wochen Zeit, sich zu der Beschwerde zu äußern und/oder dieser abzuhelpen. Gründe für eine ablehnende Antwort müssen den Verbrauchern schriftlich oder elektronisch dargelegt werden. In diesem Fall muss das Unternehmen auf die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens hinweisen. Die Beschwerde und das Ablehnungsschreiben des Unternehmens sollten jedem Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Energie beigelegt werden. Auch wenn das Unternehmen innerhalb dieser Frist nicht geantwortet hat, können sich private Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden.

### **3. Wie kann der Antrag gestellt werden?**

Damit ein Schlichtungsantrag geprüft werden kann, muss dieser schriftlich bei der Schlichtungsstelle Energie eingehen. Verbraucher nutzen bitte dafür das Antragsformular. Hier können sie ihre Daten eintragen. So kann eine zügige und unkomplizierte Bearbeitung des Antrags durch die Schlichtungsstelle Energie gewährleistet werden.

### **4. Welche Unterlagen werden im Allgemeinen benötigt?**

Die Schlichtungsstelle ist bestrebt, die Schlichtungsanträge schnellstmöglich zu bearbeiten. Dies setzt voraus, dass dem Schlichtungsantrag die erforderlichen Dokumente beigelegt sind. Je eher diese vorliegen, desto zügiger kann die Bearbeitung erfolgen. In der Regel sind folgende Unterlagen für die Bearbeitung des Schlichtungsantrags notwendig:

- Das konkrete Beschwerdeziel und eine kurze Darstellung des Sachverhaltes (Was möchten Sie mit Ihrem Schlichtungsantrag erreichen? Was fordern Sie von Ihrem Energieversorgungsunternehmen? Was ist bisher geschehen?)

- einen Nachweis, dass die Beschwerde bereits erfolglos beim Energieversorger geltend gemacht wurde (die Beschwerde beim Energieversorger und in der Regel das Ablehnungsschreiben des Energieversorgers)
- die Vertragsunterlagen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) sowie relevante Verbrauchsabrechnungen
- der bisherige Schriftverkehr mit dem Energieversorger, welcher sich auf die konkrete Beschwerde bezieht (Post, E-Mail etc.)

Sollten darüber hinaus noch notwendige Dokumente zur Antragsbearbeitung fehlen, werden sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle mit dem Antragsteller in Verbindung setzen. Verbraucher werden gebeten, beim Nachreichen von Schriftstücken immer das ihnen mitgeteilte Aktenzeichen anzugeben.

## **5. Wie und wann können Antragsteller mit einer ersten Antwort rechnen?**

Nach Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle erhalten Verbraucher zeitnah eine Eingangsbestätigung mit einem Aktenzeichen. Dieses muss unbedingt bei der späteren Korrespondenz mit der Schlichtungsstelle Energie angegeben werden. Sollten noch Unterlagen fehlen, fordern die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Energie diese an. Es kann vorkommen, dass Verbraucher auch im Verlauf des weiteren Schlichtungsverfahrens noch weitere Unterlagen nachreichen müssen.

## **III. Das Schlichtungsverfahren**

### **1. Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?**

Nach Eingang des Schlichtungsantrages prüfen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, ob die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren erfüllt sind. Ist dies der Fall, werden die Verbraucher und die Energieversorgungsunternehmen über den Beginn des Schlichtungsverfahrens informiert. Das in diesem Schreiben mitgeteilte Aktenzeichen ist bei jeglicher Korrespondenz mit der Schlichtungsstelle zu verwenden. Die Unternehmen sind zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet und haben nach der Eröffnung des Verfahrens die Gelegenheit, sich innerhalb von drei Wochen mit den Verbrauchern 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. Sollten zu diesem Zeitpunkt noch Unterlagen fehlen, die zur weiteren Bearbeitung des Antrags nötig sind, nehmen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Kontakt mit dem Antragsteller auf. 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.

### **2. Wie lange dauert ein Schlichtungsverfahren?**

Das Schlichtungsverfahren soll innerhalb von drei Monaten abgeschlossen sein. Das Verfahren beginnt mit Eröffnung durch die Schlichtungsstelle. Die Schlichtungsstelle ist auf die Mitwirkung der Beteiligten, auch der Verbraucher, angewiesen. Bleibt diese aus, kann es zu einer Verzögerung im Verfahrensablauf kommen. Dies geschieht insbesondere, wenn die Beteiligten die von der Schlichtungsstelle Energie gesetzten Fristen, z. B. für

die Abgabe von Stellungnahmen, Beibringung von Unterlagen oder die Kontaktaufnahme mit anderen Beteiligten, überschreiten. In Einzelfällen kann die mangelnde Mitwirkung der Verbraucher an der Schlichtung auch zu Beendigung des Verfahrens führen.

### **3. Ist das Schlichtungsverfahren für private Verbraucher kostenpflichtig?**

Nein, das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher grundsätzlich kostenlos. Nur bei offensichtlich missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle kann nach der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle auch von den antragsstellenden Verbrauchern ein Entgelt verlangt werden.

### **4. Ist eine Einigung im Schlichtungsverfahren bindend?**

Ja, eine zwischen dem Energieversorger und den Verbrauchern getroffene Einigung ist, unabhängig davon, in welchem Stadium des Schlichtungsverfahrens sie erfolgt, immer wie ein Vergleich zivilrechtlich bindend. Das heißt, dass sich die Beteiligten dazu verpflichten, die getroffenen Vereinbarungen zu erfüllen. Dies kann z. B. die Zahlung eines bestimmten Betrags oder der Verzicht auf eine Geldsumme sein. Das Schlichtungsverfahren ist nach einer solchen Einigung abgeschlossen.

### **5. Ist die Schlichtungsempfehlung bindend?**

Die schriftliche Schlichtungsempfehlung der Ombudsperson ist für die Beteiligten nur dann bindend, wenn sie von allen Beteiligten anerkannt wird. Beide Seiten müssen der Schlichtungsstelle innerhalb von zwei Wochen Bescheid geben, ob sie den Einigungsvorschlag anerkennen. In den meisten Fällen stimmen die Unternehmen und Verbraucher der Schlichtungsempfehlung zu. Sind sie nicht einverstanden, steht ihnen aber der Rechtsweg weiterhin offen.

### **6. Müssen weiterhin Zahlungen an das Unternehmen geleistet werden, wenn ein Schlichtungsverfahren läuft?**

Grundsätzlich dürfen die Unternehmen auch während des Schlichtungsverfahrens die Bezahlung von Verbrauchsabrechnungen und Abschlägen verlangen, soweit diese nicht begründet bestritten wurden. Um Mahn- und Verzugskosten zu vermeiden, sollten unstrittige Teilbeträge nicht zurückbehalten werden. Eine Zahlung unter dem Vorbehalt der Rückforderung ist möglich. Dies bedeutet, dass sich Verbraucher schon bei der Zahlung vorbehalten, eventuell zu viel gezahlte Beträge später von den Unternehmen zurück zu verlangen. Auch wenn dies gesetzlich nicht vorgeschrieben ist, bittet die Schlichtungsstelle die Beteiligten, für die Dauer des Schlichtungsverfahrens bereits eingeleitete Mahn- oder Inkassoverfahren ruhen zu lassen.

### **7. Müssen Energieversorgungsunternehmen am Schlichtungsverfahren teilnehmen?**

Ja, wenn Verbraucher eine Schlichtung bei der Schlichtungsstelle beantragen, sind die Unternehmen verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

## 8. Können Verbraucher während des Schlichtungsverfahrens klagen oder verklagt werden?

Sowohl die gesetzlichen Vorschriften als auch die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle verbieten es den Beteiligten nicht, beim zuständigen Gericht eine Klage einzureichen. Dies gilt auch dann, wenn das Schlichtungsverfahren bereits begonnen hat. Allerdings endet das Schlichtungsverfahren sobald eine Klage beim Gericht erhoben und zugestellt wurde, da nun keine außergerichtliche Einigung zur Vermeidung einer gerichtlichen Auseinandersetzung mehr erzielt werden kann.

## IV. Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

### 1. Was sind die Aufgaben der Schlichtungsstelle Energie?

Aufgabe der Schlichtungsstelle Energie ist die außergerichtliche und einvernehmliche Lösung von individuellen Streitfällen zwischen Privatverbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern. Die Schlichtungsstelle Energie soll zur Kundenzufriedenheit beitragen, für Verbraucher und Unternehmen langwierige gerichtliche Auseinandersetzungen vermeiden und die Gerichte entlasten.

### 2. Für welche Energiearten ist die Schlichtungsstelle Energie zuständig?

Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Energie beschränkt sich auf Energie im Sinne des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG). Hierunter werden nur leitungsgebundener Strom bzw. Erdgas erfasst, nicht aber z. B. Flüssiggas und Fernwärme.

### 3. Welches sind typische Fälle, die nicht im Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle Energie liegen?

Nicht in den Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle Energie fallen beispielsweise:

- Beschwerden von Unternehmen und Vereinen, gemeinnützigen Stiftungen, geschäftlichen Wohnungsverwaltungen, sowie von Freiberuflern/Selbstständigen im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit
- Beschwerden im Zusammenhang mit Fragen zum Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) - Streitigkeiten, die die Versorgung mit Flüssiggas, Fernwärme oder Wasser betreffen - Streitigkeiten mit Tarifportalen
- Fragen zur Heizkostenabrechnung, da diese das Vertragsverhältnis zwischen Mieter und Vermieter betreffen

### 4. Wie wird sichergestellt, dass die Schlichtungsstelle neutral und objektiv arbeitet?

Verantwortlich für die Schlichtung ist die Ombudsperson. Sie ist – wie ein Richter – hinsichtlich ihrer Entscheidungen unabhängig und garantiert so die Objektivität und die Neutralität der Schlichtungsstelle.

### 5. Können sich Verbraucher auch bei Konflikten über die Einspeisevergütung nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) an die Schlichtungsstelle wenden?

Nein, für Streitigkeiten nach dem EEG ist die EEG-Clearingstelle zuständig:

Clearingstelle EEG  
Charlottenstraße 65  
10117 Berlin  
[www.clearingstelle-eeeg.de](http://www.clearingstelle-eeeg.de)

#### **6. Können Verbraucher persönlich bei der Schlichtungsstelle vorsprechen?**

Nein, ein persönliches Vorsprechen ist nicht möglich. Der Schlichtungsantrag kann nur schriftlich gestellt werden. Die schriftliche Durchführung des Schlichtungsverfahrens fördert einen effizienten Ablauf, ermöglicht eine objektive und neutrale Beurteilung der Argumente und sichert die Gleichbehandlung aller Beteiligten aus dem gesamten Bundesgebiet.

#### **7. Ist die Schlichtungsstelle bundesweit zuständig?**

Ja, die Schlichtungsstelle Energie ist für alle Streitigkeiten zwischen Privatverbrauchern und Erdgas- und Stromversorgern in ganz Deutschland zuständig.

#### **8. Kann die Schlichtungsstelle Energie in allgemeinen energiewirtschaftlichen Fragen beratend tätig werden?**

Nein, Beratungsleistungen allgemeiner Art sind nach dem Gesetz und nach der Verfahrensordnung keine Aufgaben der Schlichtungsstelle. Um die Neutralität der Schlichtungsstelle zu wahren, können die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Verbraucher nicht beraten. Verbraucher können sich aber an ihre Energieversorger, an die Verbraucherzentralen oder an den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur wenden.

#### **9. Wer trägt die Schlichtungsstelle Energie?**

Die Schlichtungsstelle wird gemeinsam getragen vom:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V. (BDEW)
- Verband kommunaler Unternehmen e. V. (VKU)
- Bundesverband Neue Energiewirtschaft e. V. (bne)

Diese repräsentieren zusammen nahezu sämtliche Unternehmen der Energiewirtschaft. Energieversorgungsunternehmen und Verbraucherorganisationen steht eine Mitgliedschaft im Schlichtungsstelle Energie e. V. offen.



# Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Energie

## Präambel

Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern ein transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden. Die Schlichtungsstelle Energie wurde durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG anerkannt.

## § 1 Ombudsperson

- (1) Die Ombudsperson besitzt die für ihre Aufgabe erforderliche Befähigung, Fachkompetenz und Erfahrung sowie die Befähigung zum Richteramt. Die Ombudsperson gewährleistet die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit.
- (2) Die Ombudsperson soll die Beilegung des Streits in nach der Verfahrensordnung zulässigen Fällen durch einen Schlichtungsvorschlag fördern. Wird kein Schlichtungsverfahren durchgeführt, wird die Ablehnung nach der Verfahrensordnung begründet.
- (3) Für die Schlichtungsstelle Energie wird eine Geschäftsstelle eingerichtet. Die Ombudsperson wird durch die Geschäftsstelle in ihrer Arbeit unterstützt. Dafür können insbesondere Personen, die die Befähigung zum Richteramt besitzen, als Schlichter tätig werden. Auch diese Schlichter sind in ihren Entscheidungen unabhängig; sie unterliegen allein der Fachaufsicht der Ombudsperson.

## § 2 Aufgaben der Ombudsperson

Die Ombudsperson hat folgende Aufgaben:

- a) Prüfung der Zulässigkeit der Schlichtungsanträge nach §§ 4, 5 Verfahrensordnung,
- b) Beteiligung des Beschwerdegegners,
- c) Hinzuziehung weiterer Beteiligter,
- d) Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach §§ 6, 7 Verfahrensordnung und
- e) Verfahrensbeendigung nach § 9 Verfahrensordnung.

Die Ombudsperson bedient sich zur Erfüllung ihrer Aufgaben der Schlichter.

## § 3 Antrag auf Schlichtung (Anrufung)

- (1) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern oder Messdienstleistern (Unternehmen) und Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie kann die Schlichtungsstelle Energie angerufen werden.
- (2) Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang des Antrages auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und unterrichtet den Antragsteller (Beschwerdeführer) über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Der Beschwerdeführer soll einen klaren Antrag auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens stellen. Der Antrag soll den Antragsteller, den Antragsgegner und das Antragsziel enthalten, sowie eine Sachverhaltsdarstellung, aus der sich die geltend gemachten Ansprüche bzw. Abwehransprüche konkret ergeben. Der Anspruch ist, soweit möglich, zu beziffern und zu begründen. Es sind alle zur Beurteilung des Falles geeigneten

und erforderlichen Tatsachen mitzuteilen. Zu einem vollständigen Antrag gehören alle erforderlichen Dokumente und Unterlagen sowie der Nachweis der vorherigen erfolglosen Beschwerde beim Unternehmen nach § 111a EnWG. Die Geschäftsstelle gibt bei Bedarf hierzu Hilfestellung. Der Beschwerdeführer hat auf Nachfrage der Schlichtungsstelle Energie den Antrag innerhalb einer angemessenen Frist zu vervollständigen. Erfolgt unentschuldig keine Reaktion des Beschwerdeführers, kann die Schlichtungsstelle Energie die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen.

(4) Die Verfahrensbeteiligten können sich im gesamten Verlauf des Verfahrens auf eigene Kosten vertreten lassen.

(5) Für die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle Energie ist die Mitgliedschaft im Verein nicht erforderlich.

## § 4 Zulässigkeit des Schlichtungsantrages

- (1) Die Schlichtungsstelle Energie kann angerufen werden,
  - a) wenn es sich um eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie handelt,
  - b) wenn es sich um einen Anspruch aus einer Vertragsanbahnung oder einem Lieferantenwechsel oder aus der Vertragsabwicklung nach Vertragsende über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie handelt.
- (2) Ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist erst zulässig, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuvor bei dem Unternehmen gemäß § 111a EnWG geltend gemacht und das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat. Unternehmen sind gemäß § 111a EnWG verpflichtet, Verbraucherbeschwerden innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, hat das Unternehmen die Gründe schriftlich oder elektronisch darzulegen. Wurde ein Verfahren nach § 111a EnWG erkennbar nicht durchgeführt, ist der Antrag unzulässig.
- (3) Die Schlichtungsstelle Energie hat sich mit jedem Antrag auf Schlichtung zu befassen. Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie findet nicht statt bzw. endet,
  - a) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht, Schiedsgericht, einer Streitschlichtungsstelle anhängig ist,
  - b) wenn ein rechtskräftiges Urteil oder ein vollstreckbarer Titel im Sinne von § 794 ZPO den Beschwerdegegenstand betreffend vorliegt,
  - c) wenn der Beschwerdegegenstand durch einen außergerichtlichen Vergleich oder von anderen Stellen abschließend behandelt wurde,
  - d) wenn die Beschwerde offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist, weil kein materieller Anspruch absehbar ist oder wenn die Beschwerde missbräuchlich erhoben worden ist, insbesondere weil derselbe Antragsteller die Beschwerde in derselben Sache bereits erfolglos geltend gemacht hat,
  - e) wenn das Schlichtungsverfahren ungeeignet ist, insbesondere der Streitgegenstand eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht erwarten lässt,
  - f) wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich der Beschwerdegegner auf die Verjährung beruft.
- (4) Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie ruht,
  - a) wenn die Voraussetzungen nach § 111c EnWG erfüllt sind,
  - b) wenn der Beschwerdegegenstand vor Kartellämtern oder Energieaufsichtsbehörden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird.Liegen die Voraussetzungen nach Satz 1 nicht mehr vor, wird das Verfahren unverzüglich fortgesetzt. Die Schlichtungsstelle

Energie informiert die Beteiligten über das Ruhen und das Fortsetzen des Verfahrens in Textform.

#### **§ 5 Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

Das Schlichtungsverfahren beginnt mit der Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsantrages. Ist der Antrag auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 unzulässig, wird dies in Textform mitgeteilt.

#### **§ 6 Sofortige Abhilfe**

(1) Soweit der Antrag nach Aktenlage zulässig ist, übermittelt ihn die Schlichtungsstelle Energie an den Antragsgegner und gibt ihm Gelegenheit zur einvernehmlichen Einigung mit dem Antragsteller. Hilft der Antragsgegner innerhalb einer Frist von 3 Wochen ab Zugang des Antrages nicht ab, ist der Schlichtungsstelle Energie innerhalb dieser Frist eine begründete Stellungnahme zu übersenden und nach Möglichkeit ein Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

(2) Wird dem Antrag nicht gemäß Absatz 1 abgeholfen, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt, es sei denn, der Antrag stellt sich als unzulässig heraus.

#### **§ 7 Verfahrensregelungen**

(1) Die Schlichtungsstelle Energie soll selbstständig und eigenverantwortlich prüfen, soweit es zur Entscheidungsfindung erforderlich ist. Dazu können ergänzende Stellungnahmen der Beteiligten zur Klärung des Sach- und Streitstandes angefordert werden. Dafür wird den Beteiligten eine Frist von zwei Wochen gesetzt. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.

(2) Stellt die Schlichtungsstelle Energie im Verlauf der Beschwerdeprüfung bzw. nach der Stellungnahme der Beteiligten fest, dass weitere Beteiligte nach § 111b Abs. 1 EnWG in das Verfahren einzubeziehen sind, werden diese in das Schlichtungsverfahren einbezogen und ebenfalls zu einer Stellungnahme innerhalb einer Frist von zwei Wochen aufgefordert. Von einer Hinzuziehung kann abgesehen werden, wenn der Beschwerdegegner die Möglichkeit der Hinzuziehung anderer Unternehmen nach § 111a Satz 3 EnWG ungenutzt hat verstreichen lassen. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.

(3) Die Schlichtungsstelle Energie kann ergänzende Stellungnahmen auch von Dritten anfordern. Sie gibt den Beteiligten Gelegenheit, sich in angemessener Frist zu einem neuen Vortrag zu äußern. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson.

(4) Das Schlichtungsverfahren erfolgt ohne mündliche Verhandlung schriftlich oder in Textform. Die Ombudsperson ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Eine förmliche Beweisaufnahme findet nicht statt.

(5) Die Schlichtungsstelle Energie soll eine zügige Bearbeitung der Beschwerden gewährleisten. Die Verfahrensdauer soll drei Monate nicht überschreiten.

(6) Hat die Ombudsperson mehrere bei ihr anhängige Beschwerden, die gleichgelagerte Fälle gegenüber demselben Beschwerdegegner betreffen, kann sie eine oder mehrere Beschwerden vorab schlichten und die übrigen Verfahren ruhen lassen.

#### **§ 8 Beurteilungsmaßstab**

Die Schlichtungsstelle Energie empfiehlt nach Recht und Gesetz. Die Schlichtungsstelle Energie übt dabei ihr Ermessen unter Berücksichtigung von Treu und Glauben aus.

#### **§ 9 Verfahrensbeendigung**

(1) Das Schlichtungsverfahren endet

- a) durch Rücknahme des Antrags,
- b) durch Feststellung der Unzulässigkeit nach § 4,
- c) durch sofortige Abhilfe oder Einigung im Verfahren nach § 6 Abs. 1,
- d) durch einvernehmliche Einigung der Beteiligten,
- e) mit der Schlichtungsempfehlung der Ombudsperson.

Endet das Schlichtungsverfahren ohne eine Schlichtungsempfehlung, informiert die Schlichtungsstelle Energie, soweit erforderlich, die Beteiligten in Textform.

(2) Die Schlichtungsempfehlung ergeht schriftlich und ist zu begründen. Sie wird den Beteiligten unverzüglich übermittelt. Die Schlichtungsempfehlung ist für die Beteiligten nicht bindend. Die Beteiligten haben der Schlichtungsstelle Energie nach Zugang der Empfehlung, ihre Entscheidung bezüglich einer Anerkennung der Empfehlung innerhalb von zwei Wochen mitzuteilen. Andernfalls steht den Beteiligten der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

#### **§ 10 Hemmung der Verjährung**

Die Hemmung der Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind, richtet sich nach den §§ 203 ff. BGB.

#### **§ 11 Kosten des Verfahrens**

(1) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Unternehmen entsprechend der Kostenordnung.

(2) Bei offensichtlich missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle Energie kann von dem Antragsteller ein Entgelt nach Kostenordnung verlangt werden.

(3) Die Beteiligten des Verfahrens haben die ihnen individuell entstehenden Kosten selbst zu tragen.

#### **§ 12 Vertraulichkeit**

(1) Die Ombudsperson und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens Kenntnis erlangen.

(2) Die der Ombudsperson gegenüber mitgeteilten und dargelegten Geschäftsgeheimnisse des Unternehmens werden weder den Verfahrensbeteiligten noch Dritten gegenüber offenbart.

(3) Veröffentlichungen der Schiedssprüche erfolgen nur nach Zustimmung der Verfahrensbeteiligten unter namentlicher Nennung, ansonsten in anonymisierter Form.

#### **§ 13 Übergangsregelung**

Anträge auf Schlichtung, die bis zum 30. Juni 2013 noch nicht eröffnet wurden, können nach den Regelungen dieser Verfahrensordnung bearbeitet werden.