

## Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2015

### Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2015 besteht die Schlichtungsstelle Energie gut vier Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Startete die Schlichtungsstelle in den ersten Jahren mit einem sehr hohen Antragsvolumen - in 2012 gingen rund 13.700 Anträge, in 2013 und 2014 jeweils rund 9.500 Anträge von Energieverbrauchern bei uns ein - gingen in 2015 die Anträge merklich zurück: Im letzten Jahr haben wir rund 4.900 Anträge erhalten. Dies zeigt den Erfolg des Instrumentes der Schlichtung und auch der Schlichtungsstelle Energie. Die Energieversorgungsunternehmen haben sich auf die Schlichtung eingestellt und punktuell spürbar in ihr unternehmensinternes Beschwerdemanagement investiert. Davon profitieren Unternehmen und Verbraucher gleichermaßen.

Erfreulich ist, dass wir rund 80% der Schlichtungsverfahren einvernehmlich zur Zufriedenheit von Unternehmen und Verbraucher beenden konnten. Dies belegt, dass sich die Schlichtung in der Energiewirtschaft etabliert hat, und ist nicht zuletzt dem hohen energierechtlichen Sachverstand und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verdanken.

Die Bearbeitung der Schlichtungsanträge und die Betreuung der Verfahren konnten in 2015 weiter gestrafft und beschleunigt werden, so dass keine Anträge mehr vorlagen, die älter waren als fünf Monate. Dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden.

Auffällig ist nach wie vor das höchst unterschiedliche Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen: So sind bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige Unternehmen bereits mit zahlreichen Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sehen. Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht. Auch in der Öffentlichkeit wird unsere Arbeit positiv begleitet und unsere Erfahrungen stetig nachgefragt.

Im Februar 2015 startete der neue Internetauftritt der Schlichtungsstelle Energie. Dadurch wurde das Informationsangebot für Verbraucher und Unternehmen rund um das Thema Energieschlichtung noch einmal verbessert. In Zuge dessen wurde auch das Antragsformular für Verbraucher neu gestaltet. Verbraucher werden nun durch den Schlichtungsantrag geführt und erhalten bereits bei der Antragstellung alle wesentlichen Informationen über den Antrag selbst und das Schlichtungsverfahren.

Eine weitere positive Entwicklung sehen wir darin, dass die Schlichtungsstelle immer mehr Energieversorger als Mitglieder gewinnen kann. Diese Unternehmen unterstützen und fördern den Schlichtungsgedanken durch ihre Mitgliedschaft bei uns. Dies kann ein wichtiges Signal für Verbraucher bei der Wahl ihres Energieversorgers sein.

Eine Hauptaufgabe für die Arbeit im Geschäftsjahr 2016 wird die weitere Straffung der Verfahrensdauer sein. Die zeitnahe Bearbeitung der Schlichtungsanträge ist eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg der Schlichtung.

## 1. Entwicklung der Schlichtungsstelle Energie

### Aufgabe

Die Aufgabe der Schlichtungsstelle Energie ist die außergerichtliche und einvernehmliche Lösung von individuellen Streitfällen zwischen Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern. Wir sind vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle anerkannt.

Seit dem 1. November 2011 können sich Verbraucher, die Strom und/oder Erdgas zu privaten Zwecken beziehen, mit ihren Anliegen an uns wenden. Mögliche Anlässe zur Anrufung können dabei Beanstandungen über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Anschlussnutzung, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie sein.

Voraussetzung ist, dass sich die Verbraucher zuvor erfolglos an ihr Energieversorgungsunternehmen gewandt haben.

Nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) sind die Unternehmen verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern, insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens, innerhalb von vier Wochen zu bearbeiten. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss das Unternehmen dies schriftlich oder elektronisch begründen und auf die Schlichtungsstelle Energie hinweisen.

Gelingt zwischen Verbraucher und Unternehmen keine zufriedenstellende Einigung, sind wir der richtige Ansprechpartner. Wir prüfen das Anliegen des Verbrauchers und erarbeiten Empfehlungen zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Dabei arbeiten wir unabhängig, neutral und unbürokratisch und bieten Verbrauchern so ein modernes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung ihrer Beschwerden.

Verantwortlich für die Schlichtung ist unser Ombudsmann Jürgen Kipp, Präsident des Oberverwaltungsgerichtes Berlin-Brandenburg a.D. Der Ombudsmann begleitet das gesamte Schlichtungsverfahren und betrachtet jeden Streitfall objektiv und unparteiisch, wägt alle Argumente der Beteiligten ab und garantiert so ein faires Schlichtungsverfahren.

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt besitzen. Daneben hat er die für seine Aufgabe erforderliche hohe Fachkompetenz und langjährige Erfahrung. Hinsichtlich seiner Entscheidungen, der Verfahrens- und Amtsführung ist der Ombudsmann im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

So garantiert der Ombudsmann unsere Unabhängigkeit und Neutralität. Er wird unterstützt durch die Geschäftsstelle.

### Personalentwicklung

Die Geschäftsstelle unter der Leitung von Geschäftsführer Thomas Kunde beschäftigte im Laufe des vergangenen Jahres insgesamt 21 Mitarbeiter, davon neun Volljuristen und zwölf Sachbearbeiterinnen, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch studentische Aushilfskräfte erhalten.

Im Zuge des Rückgangs der Schlichtungsanträge in 2015 wurde die personelle Ausstattung der Schlichtungsstelle sukzessive an den Antragseingang angepasst. Zum 01.01.2016 sind in der Schlichtungsstelle noch vier Volljuristen und sechs Sachbearbeiterinnen tätig.

### Entwicklung der Vereinsmitglieder

Der Schlichtungsstelle Energie e.V. ist ein gemeinsam von den Mitgliedern getragener Verein. Nach unserer Satzung können Verbände, Energieversorgungsunternehmen (§ 3 Nr. 18 EnWG) sowie Messstellenbetreiber und Messdienstleister (§ 3 Nr. 26a EnWG) ordentliche Mitglieder des Vereins werden. Eine fördernde Mitgliedschaft im Verein ist möglich.

Im Jahr 2015 hatte die Schlichtungsstelle Energie 103 Mitglieder. Wir freuen uns über diese Unterstützung durch die Energieversorgungsunternehmen, die dadurch den Schlichtungsgedanken aktiv unterstützen.

Diese Mitglieder haben die Möglichkeit, die Mitgliedschaft im Verein werblich zu nutzen. Dadurch haben unsere Mitglieder die Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben.

Wir sehen diese erfreuliche Entwicklung als Zeichen der Akzeptanz und Qualität unserer Arbeit.

### Finanzierung

Die Schlichtungstätigkeit wird über die verursachungsgerechte Erhebung von so genannten Fallpauschalen finanziert, die den am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmen berechnet werden. Die Fallpauschalen betragen zwischen 100 und 450 Euro, je nach Dauer, Aufwand und Ausgang des durchgeführten Schlichtungsverfahrens. Die Unternehmen sind gesetzlich verpflichtet, die Kosten der Schlichtung zu tragen.

Da einige wenige Unternehmen die Zahlung der Fallpauschalen verweigern, haben wir im Klageweg die Fallpauschalen eingefordert. Das Landgericht Köln hat in seiner Entscheidung vom 22. Mai 2014 die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Dieses Gerichtsurteil ist ein wichtiges Signal sowohl für uns als auch für Verbraucher und die Energieversorger, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken.

Damit folgt das Landgericht Köln einem Urteil des Landgerichtes Berlin, das im Januar 2014 bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatte.

Die Gerichte haben dadurch die gesetzliche Regelung bestätigt, wonach die Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungskosten tragen müssen.

## 2. Das Schlichtungsverfahren

Anlass für eine Beschwerde können verschiedene Sachverhalte sein, zum Beispiel der Anschluss an das Versorgungsnetz, die Anschlussnutzung, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie.

Was können Verbraucher in einem solchen Fall tun?

Verbraucher müssen zunächst ihre Beschwerde an das Energieversorgungsunternehmen richten, mit dem sie die Energielieferung vertraglich vereinbart haben oder vereinbaren wollen. Dabei sollten möglichst genaue Angaben zu dem Anliegen gemacht und der Grund der Beschwerde kurz erläutert werden.

Das Energieversorgungsunternehmen prüft dann den Sachverhalt und leitet die Beschwerde gegebenenfalls an den Netzbetreiber, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister weiter. In jedem Fall erhält der Verbraucher - in der Regel nach vier Wochen - eine Antwort. Dies ist gesetzlich vorgesehen.

Trägt diese Antwort nicht zur Lösungsfindung bei, sind wir der richtige Ansprechpartner.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte unser Beschwerdeformular verwendet werden, das auf der Homepage [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de) zur Verfügung steht. In diesem Formular kann der Verbraucher alle notwendigen Informationen eintragen und Unterlagen anfügen. Dies vereinfacht und beschleunigt die Bearbeitung.

Der Schlichtungsantrag kann aber auch per Fax oder postalisch gestellt werden. Dafür steht ein Beschwerdeformular auf der Website zum Download bereit.

Der Antrag soll genau zum Ausdruck bringen, was der Kunde vom Versorgungsunternehmen möchte. Für eine zeitnahe Prüfung benötigen wir alle erforderlichen Unterlagen (Vertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Ab-/Rechnungen, Schriftverkehr etc.), welche bereits dem Antrag beigelegt werden sollten. Für die Unternehmen besteht eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren.

Jeder bei uns eingehende Antrag wird rechtlich geprüft. Die Prüfung umfasst die Zulässigkeit sowie die Geeignetheit und die Vollständigkeit des Antrages. Bejaht der Ombudsmann die Zulässigkeit und Geeignetheit des Schlichtungsantrages, wird das Schlichtungsverfahren eröffnet und der Antrag an das oder die beteiligten Versorgungsunternehmen gesandt. Die Energieversorgungsunternehmen erhalten Gelegenheit, der Beschwerde in einem vereinfachten Verfahren, d.h. innerhalb von drei Wochen, abzuwehren (sofortige Abhilfe). Hiermit sollen in erster Linie die Fälle gelöst werden, die einfach gelagert sind und möglicherweise auf Missverständnissen im Beschwerdemanagementverfahren beruhen. Für diesen Verfahrensschritt beträgt die Fallpauschale 100 Euro.

Die Möglichkeit der sofortigen Abhilfe bietet für Verbraucher und Unternehmen den Vorteil einer schnellen Lösung zu geringen Kosten. Voraussetzung für eine Beendigung des Schlichtungsverfahrens in der ersten Stufe ist, dass das Unternehmen der Schlichtungsstelle die Einigung mit dem Verbraucher bzw. die Abhilfe der Beschwerde innerhalb von drei Wochen nachweist. Diese Frist kann nicht verlängert werden.

Kann im ersten Schritt keine Einigung zwischen den Beteiligten erzielt werden, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. So wird auch in den Fällen verfahren, in denen der Nachweis der sofortigen Abhilfe nicht oder nicht fristgerecht erfolgt oder die Schlichtungsstelle den Nachweis beim Verbraucher anfordern muss.

Die Schlichtungsstelle prüft den Antrag unter Einbeziehung der Stellungnahme des Unternehmens. Durch eine Moderation der jeweiligen Standpunkte und Sichtweisen sollen zwischen Verbraucher und Unternehmen einvernehmliche Lösungen gefunden werden. Gelingt dies, beträgt die Fallpauschale 300 Euro.

Für die Fälle, die nicht in den zwei Stufen der sofortigen Abhilfe und der Moderation der Schlichtungsstelle gelöst werden können, steht am Ende des Schlichtungsverfahrens die

Schlichtungsempfehlung. Sie enthält neben einer Darstellung des Sachverhalts eine juristische Bewertung und einen Einigungsvorschlag. Die Schlichtungsempfehlung erfolgt schriftlich. Für die Empfehlung fallen in der Regel 450 Euro Fallpauschale an. Damit wird dem hohen Aufwand für eine Empfehlung entsprochen.

Diese Empfehlung ist für beide Seiten nicht bindend. Dies entspricht dem grundlegenden Schlichtungsgedanken: Nur wenn beide Parteien freiwillig einer Lösung zustimmen, ist eine Schlichtung erreicht. Beide Seiten sind gehalten, der Schlichtungsstelle ihre Entscheidung bezüglich der Anerkennung der Empfehlung innerhalb von zwei Wochen mitzuteilen.

Das Schlichtungsverfahren soll innerhalb von drei Monaten nach Eröffnung abgeschlossen sein. Das Verfahren ist für den Verbraucher grundsätzlich kostenfrei.

### 3. Die Schlichtungsanträge

Im Laufe des Jahres 2015 gingen rund 4.900 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 340 Unternehmen, wobei wir auch in 2015 eine Konzentration der Anträge auf einige wenige Unternehmen und Unternehmensgruppen feststellen konnten.

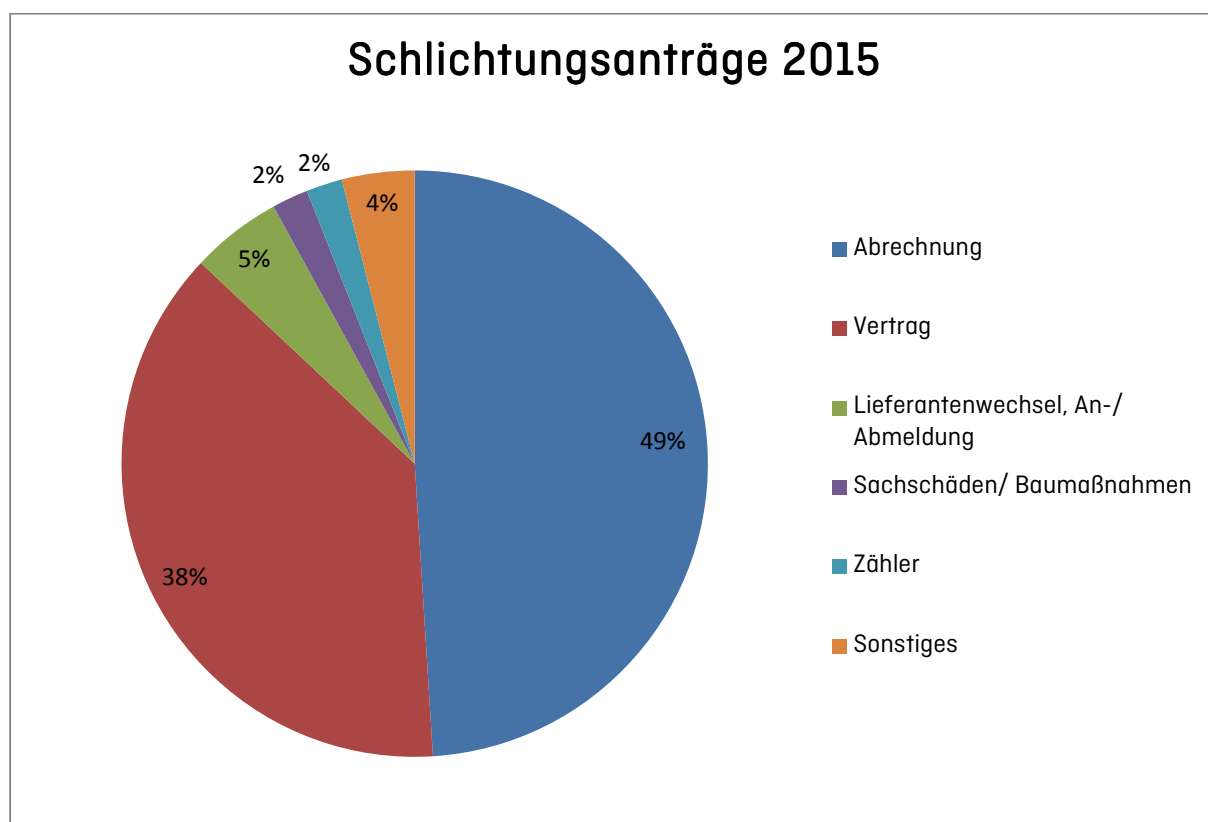
Insgesamt gibt es in Deutschland 1.100 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der Erdgasversorgung tätig<sup>1</sup>. Die Zusammenarbeit mit den betroffenen Unternehmen läuft bis auf wenige Ausnahmen sehr positiv.

Insgesamt gewinnen wir den Eindruck, dass bei den meisten Energieversorgungsunternehmen ein gutes und funktionierendes Beschwerdemanagement vorhanden ist.

---

<sup>1</sup> Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen Endkunden sowohl mit Strom als auch mit Erdgas beliefern und Netzbetreiber sowie Messstellenbetreiber sind.

Den Beschwerden lagen die verschiedensten Sachverhalte zugrunde. Folgende Schwerpunkte können bisher festgestellt werden: Zu 49% betreffen die Schlichtungsanträge das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten), zu 38% vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung), zu 5% die Themen Lieferantenwechsel und An-/Abmeldung. Die verbleibenden Themen umfassen zu 2% Sachschäden/ Baumaßnahmen zu 2% Zählerdefekte und zu 4% Sonstiges.



#### 4. Die Schlichtungsverfahren

In 2015 wurden insgesamt rund 4.000 Schlichtungsverfahren aus den Antragsereignissen 2015 und den Vorjahren geführt und beendet. Die Schlichtungsverfahren wurden zu 68% durch einvernehmliche Einigung ohne Schlichtungsempfehlung, zu 10% durch Rücknahmen des Antrages, zu 17% durch eine Schlichtungsempfehlung und zu 5% durch Feststellung der nachträglichen Unzulässigkeit beendet. In 80% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden.

## 5. Aus der Schlichtungspraxis

### Preiserhöhungen/Rückforderungsansprüche von Verbrauchern

Auch im Jahr 2015 bezogen sich zahlreiche Schlichtungsanträge der Verbraucher auf Rückforderungsansprüche gegen ihren Versorger wegen unwirksamer Preiserhöhungen sowohl in Grund- als auch in Sonderlieferungsverträgen. Die Zahl der Fälle nahm jedoch ab Mitte des Jahres deutlich ab.

Mit Datum vom 28.10.2015 fällte der Bundesgerichtshof zwei lange erwartete Entscheidungen zu der Frage, ob und hinsichtlich welcher Erhöhungsbeträge auch grundversorgte Kunden Rückforderungsansprüche gegen ihren Energielieferanten geltend machen können (BGH, Urteil vom 28.10.2015 – VIII ZR 158/11 und Urteil vom 28.05.2015 – VIII ZR 13/12). Nach den in methodischer Hinsicht in der Fachliteratur durchaus kritisierten Urteilsbegründungen kommen Rückforderungsansprüche nur noch hinsichtlich derjenigen Erhöhungsbeträge, die gestiegene Bezugskosten übersteigen, in Betracht. Die klagenden Gasversorgungsunternehmen waren nach Auffassung des Gerichts aufgrund des Urteils des EuGH vom 23.10.2014 (RS C-359/11 und C-400/11, NJW 2015, 849) zwar nicht mehr aus § 4 Abs. 1 und 2 AVBGasV berechtigt, gestiegene (Bezugs-)Kosten an ihre grundversorgten Kunden weiterzugeben. Aber ein solches Recht ergebe sich im Wege der nach Auffassung des BGH gebotenen ergänzenden Vertragsauslegung gemäß §§ 157, 133 BGB. Auch grundversorgte Kunden können überdies nur diejenigen Preiserhöhungen noch wirksam beanstanden, denen sie innerhalb der Frist von drei Jahren widersprochen haben. Schlichtungsanträge zu diesem Themenkomplex gelangten im Jahr 2015 inhaltlich noch nicht zu einer abschließenden Entscheidung.

Um für die Zukunft wieder rechtssichere Regelungen in ihre Sonderlieferungsverträge zu integrieren, änderten zahlreiche Versorgungsunternehmen die Bestimmungen zur Preisanpassung in ihren AGB. Dabei führte die Art und Weise der Vertragsumstellung in einigen Fällen zu Verbraucherbeschwerden.

### Photovoltaik – Bezugsseite des Zweirichtungszählers - Entwicklungen

Die Schlichtungsstelle setzte sich wie bereits 2014 mit einigen Verbraucherbeschwerden auseinander, die private Betreiber von Photovoltaikanlagen gegen den Grundversorger sowie den Netzbetreiber erhoben, weil ihnen für die Bezugsseite des Zweirichtungszählers der Anlage die Kosten für einen Stromlieferungsvertrag in der Grundversorgung in Rechnung gestellt wurden. Soweit im jeweiligen Einzelfall überhaupt kein messbarer Verbrauch des Wechselrichters der Photovoltaikanlage über den Zweirichtungszähler feststellbar war, blieb die Schlichtungsstelle bei ihrer Auffassung, dass durch die Entnahme von Energie kein Grundversorgungsvertrag zustande gekommen war.

In denjenigen Fällen, in denen der Zweirichtungszähler einen – wenn auch sehr geringen – Stromverbrauch angezeigt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, dass die Beschwerdeführer die für die Grundversorgung berechneten Kosten ausgleichen sollten. Für die Zukunft sollte es den Beschwerdeführern vorbehalten bleiben, das für ihre Photovoltaik-Anlage bisher verwendete Messkonzept „Volleinspeisung“ zu überprüfen.

In Betracht kamen nach Recherchen der Schlichtungsstelle bei Netzbetreibers und Lieferanten das Messkonzept „Eigenverbrauch“, bei dem nur noch der nicht selbst verbrauchte Strom eingespeist wird. Alternativ könnten Anlagenbetreiber auch die Messung auf eine sogenannte „kaufmännisch bilanzielle Weitergabe“ umstellen. Nach diesem Messkonzept wird der produzierte Strom tatsächlich im kundeneigenen Netz verbraucht, aber im Wege einer fiktiven Volleinspeisung abgerechnet. Eine separate Erfassung des Bezugsstroms der Photovoltaikanlage entfällt bei diesen Messkonzepten. Diese Lösungen führten in einigen Fällen zu einer Einigung im Schlichtungsverfahren.

### **Vertragsbeendigung**

Im Rahmen einiger Schlichtungsverfahren war zwischen den Beteiligten unter anderem streitig, ob und zu welchem Zeitpunkt eine Kündigung der Vertragspartner den Liefervertrag beendet hatte. Zahlreiche Kündigungen sowohl der Versorger als auch der Verbraucher scheiterten bereits an einem Nachweis des Zugangs der empfangsbedürftigen Kündigungserklärung. Außerordentliche Kündigungen der Verbraucher sah die Schlichtungsstelle in manchen Fällen als unwirksam an, weil entweder die Schwelle der Unzumutbarkeit des weiteren Festhaltens am Vertrag bis zu einer regulären Kündigungsmöglichkeit im Sinne des § 314 Abs. 1 Satz 2 BGB nicht überschritten war, oder weil Verbraucher dem Versorger keine Frist zur Abhilfe unter Androhung einer fristlosen Kündigung gesetzt hatten.

### **Überspannungsschäden**

Bei der Schlichtungsstelle Energie gingen erneut auch Schlichtungsanträge von Verbrauchern ein, die vom Netzbetreiber ihnen durch eine Versorgungsstörung im Stromversorgungsnetz entstandene Schäden ersetzt verlangten. Problematisch war in diesen Fällen, ob eine Pflichtverletzung des Netzbetreibers und damit eine Haftung nach den Bestimmungen der NAV nachweisbar war oder ob die Voraussetzungen einer nach höchstrichterlicher Rechtsprechung grundsätzlich möglichen verschuldensunabhängigen Haftung nach § 1 ProdHaftG vorlagen. In manchen Fällen fehlte es auch bereits an einem zurechenbar kausal durch ein Überspannungseignis verursachten Schaden. Auch gelang es nicht allen Verbrauchern, die jeweilige Schadenshöhe hinreichend konkret zu belegen. Soweit der Streitgegenstand im Einzelfall für eine Schlichtung geeignet und damit zulässig war, schlug die Schlichtungsstelle je nach Sachlage entweder vor, dass die Beschwerdeführer auf den Ersatzanspruch verzichten oder dass die Netzbetreiber den Beschwerdeführer entstandene Kosten (teilweise) ausgleichen sollten.

### **Verbrauchsabrechnungen**

Wie auch bereits in den vergangenen Jahren richtete sich ein Teil der Verbraucherbeschwerden aus vielfältigen Gründen gegen die Verbrauchsabrechnungen der Energieversorgungsunternehmen. Streitig war in manchen Fällen bereits das Zustandekommen eines Vertrages, insbesondere bei Ersatz- oder Grundversorgung von Verbrauchern. Auch Lieferbeginn und/oder Lieferende, verwendete Zählerstände,



vereinbarte Boni, angerechnete Zahlungen sowie die berücksichtigten Preise gaben Anlass zu Verbraucherbeschwerden. Konnten diese Fälle nicht innerhalb der ersten drei Wochen nach Übermittlung des Schlichtungsantrages an den Energieversorger gelöst werden, unterbreitete die Schlichtungsstelle nach eingehender Prüfung der Stellungnahmen und Dokumente auf den jeweiligen Einzelfall bezogenen Lösungsvorschläge.

### **Hohe Nachforderungen der Energielieferanten**

Verbraucher wandten sich zudem an die Schlichtungsstelle, weil sie sich einer aus ihrer Sicht überhöhten Nachforderung des Energieversorgers ausgesetzt sahen. Warum Abrechnungssalden entstanden waren, die in Einzelfällen sogar fünfstellige Beträge erreichten, konnte die Schlichtungsstelle in den meisten Fällen aufklären. In einigen Fällen war ein tatsächlich angefallener Energieverbrauch zuvor noch gar nicht abgerechnet worden, sei es, weil Verbraucher ihrem Grundversorger nie den Energiebezug gemeldet hatten oder weil Versorgungsunternehmen trotz vorliegender Ablesewerte bzw. Netznutzungsabrechnungen Verbrauchsabrechnungen nicht erstellt hatten. Betroffen waren auch Verbrauchsabrechnungen, mit denen mehrjährige zu niedrige Verbrauchsschätzungen korrigiert wurden. In vielen Fällen wandten Beschwerdeführer gegen solche Nachforderungen ein, diese seien verjährt oder verwirkt, insbesondere wenn die Energielieferanten für mehrere Jahre zurückliegende Zeiträume noch Entgelte forderten.

Die Schlichtungsstelle betrachtete in solchen Fällen Nachforderungen der Versorgungsunternehmen entsprechend der im Urteil des BGH (NJW-RR 1987, 237) niedergelegten Grundsätze nicht als verjährt, wenn seit der Rechnungsstellung bzw. Korrektur die dreijährige Verjährungsfrist noch nicht abgelaufen war. Maßgeblich für den Verjährungsbeginn von Nachzahlungsforderungen bei Energielieferungen ist nach ständiger höchstrichterlicher Rechtsprechung nicht der Zeitpunkt, zu dem der Energieversorger die Fälligkeit durch Vorlage einer Abrechnung hätte herbeiführen können, sondern der Zeitpunkt, zu welchem der Anspruch erstmalig geltend gemacht wird, d.h. der Zeitpunkt, in dem die Forderung fällig wird (BGH, NJW-RR 1987, 237; BGH, NJW 1982, 930, 931; vgl. Morell, 2. Auflage, § 17 GasGVV, Rn. 9).

Einige Amts- und Landgerichte haben dagegen im Jahr 2014 und 2015 argumentiert, insbesondere die Verpflichtung zur jährlichen Abrechnung gemäß § 40 Abs. 3 Satz 1 EnWG führe im Einzelfall doch zu einer Verjährung (vgl. LG Koblenz, Urteil vom 10.03.2014 – 15 O 36/12, 6 – nicht rechtskräftig). Die Schlichtungsstelle hat sich diesen Auffassungen bisher nicht angeschlossen.

Die durch die Rechtsprechung aufgestellten Kriterien für den Umstand einer Verwirkung waren hinsichtlich der streitigen Forderungen bereits deshalb nicht erfüllt, weil kein Verhalten des Versorgers ersichtlich war, dem die Beschwerdeführer hätten entnehmen können und dürfen, das Energieversorgungsunternehmen werde auf Nachforderungen aus Verbrauchsabrechnungen ganz oder teilweise verzichten. Insbesondere Verbraucher, die über Jahre hinweg keine Abrechnungen erhalten hatten, durften nicht darauf vertrauen, die gelieferte Energie nicht mehr bezahlen zu müssen.

In manchen Fällen hatten auch fehlerhaft erfasste Zählerstände oder zu hohe Verbrauchsschätzungen auf der Grundlage vorheriger Abrechnungszeiträume zu nicht unerheblichen Nachzahlungspflichten der Beschwerdeführer geführt. Beruhten die hohen Verbrauchswerte auf tatsächlich abgelesenen

Zählerständen und war der festgestellte Verbrauch im Vergleich zu vorjährigen Werten sehr hoch, schlug die Schlichtungsstelle in der Regel vor, dass die Beschwerdeführer eine Befundprüfung des Zählers beauftragen sollten. Das Ergebnis der Überprüfung durch eine staatlich anerkannte Prüfstelle sollten alle Beteiligten (Beschwerdeführer, Energielieferant sowie Netzbetreiber) akzeptieren.

Sofern nach Abschluss der Überprüfung festgestellt würde, dass die Messeinrichtung die Verkehrsfehlergrenzen nicht eingehalten hatte, sollte der Netzbetreiber entsprechend § 18 Abs. 1 Satz 3 StromGKV/GasGKV den Energieverbrauch für den Zeitraum des festgestellten Defekts neu berechnen. Der Lieferant sollte seine Verbrauchsabrechnungen nach diesen neuen Berechnungen korrigieren. Die Schlichtungsstelle empfahl, dass die Beteiligten sich bereits vor Abschluss der Eichprüfung auf diese Lösung verständigten, um den Abschluss des Schlichtungsverfahrens nicht zeitlich abhängig vom Auftragsvolumen der jeweiligen Prüfstelle zu machen und damit zu verzögern.

Als ungeeignet für eine Schlichtung und damit unzulässig erwiesen sich diejenigen Fälle, in denen erst nach umfangreicher, im Schlichtungsverfahren nicht möglicher Beweiserhebung hätte aufgeklärt werden können, warum an der jeweiligen Lieferstelle ein auffällig hoher Energieverbrauch entstanden war. Schlichtungsanträge, mit denen die Verbraucher ohne substantiierten Sachvortrag auf einen aus ihrer Sicht nicht plausiblen Verbrauch hinwiesen oder in denen als Ursache defekte Verbrauchsgeräte, nicht nachgewiesener Stromdiebstahl oder vom Verbraucher nicht gewollte Energienutzung genannt waren, wies die Schlichtungsstelle als unbegründet zurück.

### **Zustandekommen von Grundversorgungsverträgen/Lieferantenwechsel**

Verbraucherbeschwerden, die darauf gerichtet waren, entweder eine Belieferung durch den Wunschlieferanten zu realisieren oder Schadensersatz für einen gescheiterten Lieferantenwechsel zu erhalten, erforderten erneut in einigen Fällen deshalb einen erhöhten Zeit- und Bearbeitungsaufwand, weil zur Aufklärung des Sachverhaltes bis zu vier Unternehmen hinzugezogen bzw. angehört werden mussten. Zwar richteten sich die Beschwerden vorrangig gegen die Inanspruchnahme auf Zahlung durch den örtlichen Grundversorger, dem in solchen Fällen durch den Netzbetreiber die Lieferstelle zur Ersatz- oder Grundversorgung zugeordnet worden war. Ohne aber zumindest Auskünfte des vorherigen Lieferanten sowie des Wunschlieferanten der Beschwerdeführer einzuholen, konnte die Schlichtungsstelle in vielen Fällen die Ursachen bzw. die Verantwortlichkeiten für einen verzögerten oder gescheiterten Lieferantenwechsel nicht klären. Die Schlichtungsstelle schlug je nach Fallgestaltung vor, dass Lieferantenzuordnungen auch nachträglich noch korrigiert werden sollten oder dass die Verbraucher von dem oder den Verursachern der Beschwerden (gegebenenfalls anteilig) diejenigen Mehrkosten erstattet erhalten sollten, die den Beschwerdeführern dadurch entstanden waren, dass sie nicht oder verspätet durch den gewünschten Lieferanten beliefert wurden. Eine rückwirkende Änderung der Lieferantenzuordnung wurde von einigen Netzbetreibern insbesondere dann, wenn diese für sich keinen Verursachungsbeitrag erkennen konnten, wegen des damit verbundenen hohen Zeit- und Kostenaufwandes abgelehnt.

### **Bonusversprechen**

Einige Schlichtungsanträge stellten die Beschwerdeführer wie bereits in den vergangenen Jahren deshalb, weil aus ihrer Sicht vertraglich vereinbarte Bonuszusagen durch die Unternehmen nicht eingehalten worden waren. Nicht nur bei über das Internet abgeschlossenen Verträgen war in einigen Fällen unklar, welche Bonuszusagen in dem jeweiligen Lieferangebot tatsächlich enthalten waren. Denn viele Energielieferanten variieren Art und Höhe von Bonuszusagen, soweit solche gegeben werden, nicht nur nach dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, sondern zum Beispiel auch danach, ob ein Liefervertrag über einen Vertriebspartner, ein Vergleichsportal oder direkt über die Homepage des Anbieters abgeschlossen wird. Die Mehrzahl dieser Fälle erledigte sich in der Phase der sofortigen Abhilfe innerhalb der ersten drei Wochen nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens. In den übrigen Fällen einigten sich die Beteiligten im Rahmen einer Moderation durch die Schlichtungsstelle, in Einzelfällen wurden Schlichtungsempfehlungen ausgesprochen.

### **Versorgungsunterbrechung**

Die Schlichtungsstelle wies in der Regel diejenigen Schlichtungsanträge als unzulässig, weil ungeeignet für eine Schlichtung, zurück, in denen sich Verbraucher nur gegen eine Versorgungsunterbrechung durch das Unternehmen wandten, ohne inhaltliche Einwendungen gegen die Forderung als solche oder gegen das Vorliegen der Voraussetzungen einer Versorgungsunterbrechung vorzubringen. Soweit in zulässiger Weise in den Schlichtungsverfahren (auch) die Berechtigung des Unternehmens zu einer Unterbrechung der Energieversorgung streitig war, wirkte die Schlichtungsstelle in begründeten Fällen darauf hin, dass diese zumindest die Kosten für die Unterbrechung sowie gegebenenfalls die Wiederinbetriebnahme nicht zu tragen hatten. In unbegründeten Fällen empfahl die Schlichtungsstelle den Beschwerdeführern, die Kosten anzuerkennen.

### **Anschlüsse an das Versorgungsnetz**

Einer Schlichtung grundsätzlich zugänglich sind gemäß § 111b Satz 1 EnWG auch Streitigkeiten über den Anschluss an das Versorgungsnetz. Die sich hierauf beziehenden Beschwerden blieben Einzelfälle, die jedoch hinsichtlich der streitigen Kosten z. B. für die Herstellung eines Anschlusses an das Versorgungsnetz oder die Verlegung von Versorgungsleitungen für Schlichtungsverfahren vergleichsweise hohe Streitwerte hatten.

### **Unzulässige Anträge/Verbrauchereigenschaft**

Wie bereits in den vergangenen Jahren musste die Schlichtungsstelle auch in diesem Jahr in einigen Fällen eingehend prüfen, ob Antragsteller tatsächlich als Verbraucher anzusehen waren. Beschwerdeführer, die an der Lieferstelle auch gewerblich tätig waren, forderte die Schlichtungsstelle auf, die überwiegend private Nutzung des Energiebezuges zu belegen.

Durch die höchstrichterliche Rechtsprechung geklärt ist zwischenzeitlich die Frage, ob auch eine Wohnungseigentümergeinschaft (WEG) als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB anzusehen ist. Der Bundesgerichtshof urteilte am 25.03.2015, dass im Interesse des Verbraucherschutzes der in ihr zusammengeschlossenen, nicht gewerblich handelnden natürlichen Personen, die Wohnungseigentümergeinschaft dann einem Verbraucher gleichzustellen ist, wenn ihr wenigstens ein Verbraucher angehört und sie ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder einer gewerblichen noch einer selbständigen beruflichen Tätigkeit dient (BGH, Urteil vom 25.03.2015 – VIII ZR 243/13).

Schlichtungsanträge wurden als unzulässig zurückgewiesen, weil Beschwerdeführer sich entweder überhaupt noch nicht mit einer Beschwerde nach § 111a Satz 1 EnWG an ihren Energieversorger gewandt hatten oder, weil dessen Frist zur Beantwortung der Beschwerde noch nicht abgelaufen war. In Einzelfällen, bei einigen wenigen Unternehmen auch gehäuft, endeten bereits eröffnete Schlichtungsverfahren gemäß § 4 Abs. 3 lit. a VerfO, weil die Unternehmen eine Klage gegen die Verbraucher erhoben. Das Schlichtungsverfahren war in diesen Fällen unzulässig geworden, weil der Streitgegenstand nunmehr vor einem Gericht anhängig war. Die Schlichtungsstelle beendete die Verfahren und berechnete den Unternehmen nach § 4 Abs. 4 Kostenordnung eine Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand.

## Anhang:

### Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

#### Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

**Andrees Gentzsch**

Vorsitzender

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

**Ingmar Streese**

stellv. Vorsitzender

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

**Robert Busch**

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

**Dr. Thorsten Kasper**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

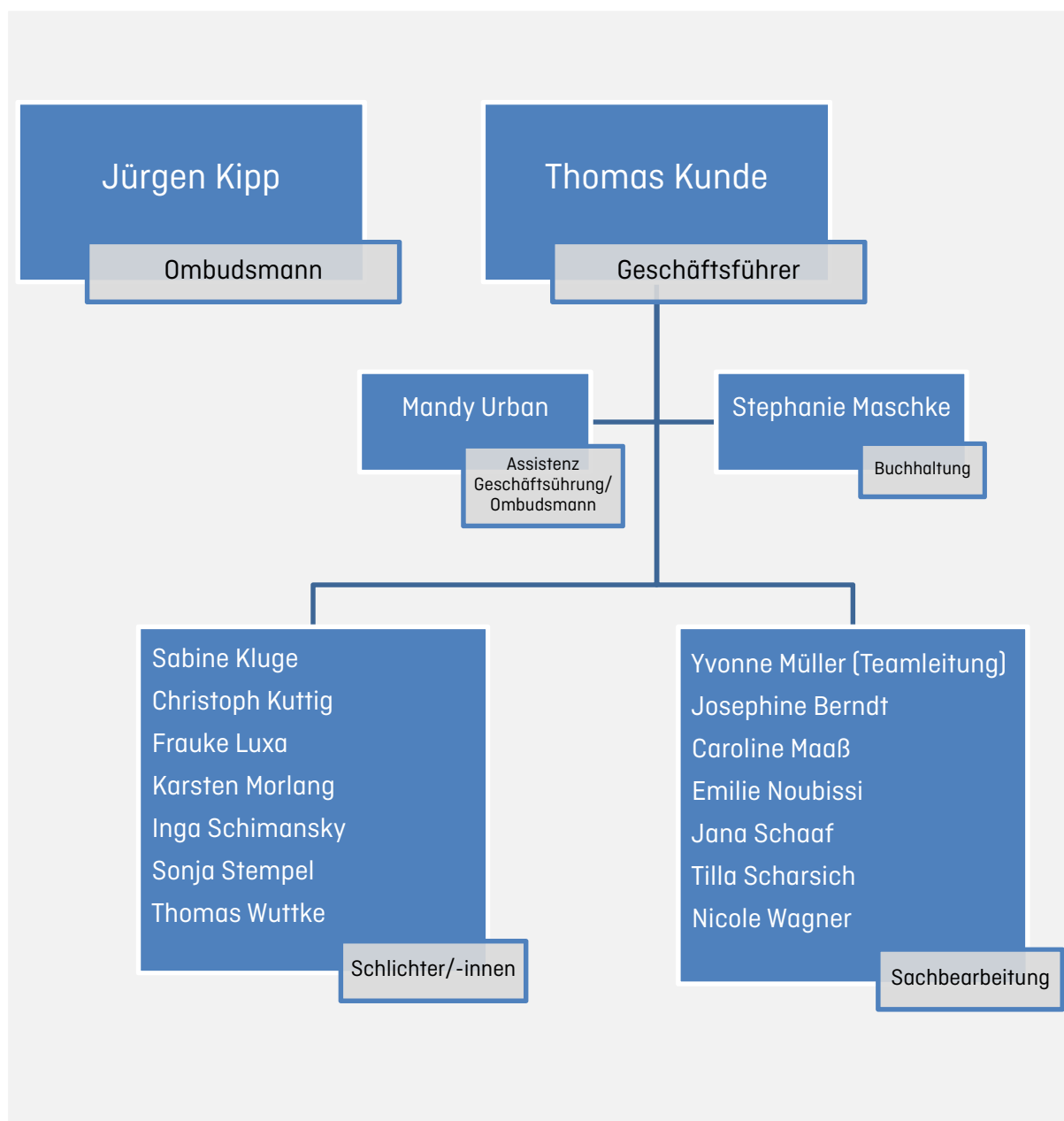
**Peter Krümmel**

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

**Dr. Andreas Zuber**

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

## Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2015



## Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2015

<b>Erna-Maria Trixl</b>	Stadtwerke München GmbH
<b>Fabian Fehrenbach</b>	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
<b>Katja Giesecking</b>	GASAG Berliner Gaswerke AG
<b>Helmut Herdt</b>	Städtische Werke Magdeburg GmbH
<b>Leonora Holling</b>	Bund der Energieverbraucher e.V.
<b>Kerstin Hoppe</b>	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
<b>Sonja Kreitmair</b>	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
<b>Gero Lücking</b>	LichtBlick SE
<b>Dr. Maja Murza</b>	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
<b>Dieter Ploch</b>	eprimo GmbH
<b>Birthe Christina Plog</b>	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Berlin
<b>Udo Sieverding</b>	Verbraucherzentrale NRW
<b>Dr.-Ing. Anke Tuschek</b>	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
<b>Dietmar Wall</b>	Deutscher Mieterbund e.V.
<b>Marion Weitemeier</b>	Stiftung Warentest

## Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2015

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	Energieversorgung Offenbach AG (EVO)	HAMBURG ENERGIE GmbH KommEnergie GmbH
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.	Energieversorgung Pirna GmbH E.ON Energie Deutschland GmbH	Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
Verband kommunaler Unternehmen e. V.	e-rp GmbH	MVV Energie AG
Bundesverband Neue Energiewirtschaft e. V.	E.Vita GmbH	NBB Netzgesellschaft Berlin- Brandenburg mbH & Co. KG
ARGEnergie e.V.	EWE Netz GmbH	NGW GmbH
Avacon AG	EWR Aktiengesellschaft	Ohra Energie GmbH
badenova AG & Co.KG	First Utility GmbH	PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT
BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH	gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG
Bund der Energieverbraucher e.V.	GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft	RheinEnergie AG
DEG Deutsche Energie GmbH	Gasversorgung Angermünde GmbH	rhenag Rheinische Energie AG
DIG Deutsche Industriegas GmbH	Gasversorgung Frankenwald GmbH	RWE AG
EGT Energie GmbH	Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH	Schwarze Elster GmbH
Einhorn Energie GmbH & Co.KG	Gasversorgung Main-Kinzing GmbH	Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG
Elektrizitätsversorgung Werther GmbH	Gasversorgung Pforzheim Land GmbH	Stadtwerke Ahrensburg GmbH
Elektrizitätswerke Tegernsee Carl Miller KG	Gasversorgung Unterfranken GmbH	Stadtwerke Augsburg Energie GmbH
Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs-KG	Gazprom Marketing & Trading Retail Germania GmbH	Stadtwerke Bad Friedrichshall
Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH	Gelsenwasser AG	Stadtwerke Bielefeld GmbH
Energie und Wasserversorgung Aktiengesellschaft Kamenz	GemeindeStrom Wadgassen	Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH
Energieversorgung Oberhausen AG	GEO Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH	Stadtwerke Burscheid GmbH
		Stadtwerke Dinslaken GmbH
		Stadtwerke Dreieich GmbH
		Stadtwerke Dülmen GmbH



Stadtwerke Essen AG	Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH	Stromnetz Hamburg GmbH
Stadtwerke ETO GmbH & Co.KG	Stadtwerke Quickborn GmbH	Stromversorgung Angermünde GmbH
Stadtwerke Feuchtwangen	Stadtwerke Reichenbach/ Vogtland GmbH	SWB Energie und Wasser
Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG	Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH	SWE Energie GmbH
Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach	Stadtwerke Saarlouis GmbH	SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG
Stadtwerke Güstrow GmbH	Stadtwerke Schneeberg GmbH	Technische Werke Ludwigshafen AG
Stadtwerke Hannover AG - enercity -	Stadtwerke Sigmaringen	Thüga Energie GmbH
Stadtwerke Heidelberg GmbH	Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH	Thüga Energienetze GmbH
Stadtwerke Holzminden GmbH	Stadtwerke Troisdorf GmbH	TWL Energie Deutschland GmbH
Stadtwerke Kierspe GmbH	Stadtwerke Tübingen GmbH	Westfalen Weser Netz GmbH
Stadtwerke Mengen	Stadtwerke Waldkirch GmbH	Westfalia GmbH
Stadtwerke Neckargemünd GmbH	Stadtwerke Zirndorf GmbH	WSW Energie & Wasser AG
Stadtwerke Niebüll GmbH	Stromio GmbH	ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH
Stadtwerke Parchim GmbH	Stromnetz Berlin GmbH	