

Schlichtungsstelle Energie feiert zweijähriges Bestehen

Erfolgreiche Einigung in über 80 Prozent der Schlichtungsverfahren zwischen Verbrauchern und Energieversorgern

Berlin, 1. November 2013 – Die Schlichtungsstelle Energie zieht zum zweijährigen Bestehen ein positives Zwischenfazit. In vielen Fällen konnte die Schlichtungsstelle zu einvernehmlichen Lösungen zwischen den Beteiligten beitragen. „In über 80 Prozent der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten wir eine Einigung zwischen Verbrauchern und Versorgern erzielen“, fasst Geschäftsführer Thomas Kunde die ersten beiden Schlichtungsjahre zusammen. „Damit haben wir bei der weit überwiegenden Zahl der Fälle unser Ziel erreicht, langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden.“

Der Bedarf für eine Schlichtungsstelle, die sich mit Fragen rund um die Energieversorgung beschäftigt, sei eindeutig vorhanden. „Dies zeigt die hohe Zahl der Anfragen durch die Verbraucher. In zwei Jahren sind rund 24.000 Anträge bei der Schlichtungsstelle eingegangen“, erläuterte Kunde. Jeder Antrag werde juristisch geprüft. Auffällig sei das höchst unterschiedliche Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen: So seien bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige Unternehmen mit zahlreichen Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sähen. „Wir stellen schon eine Konzentration der Schlichtungsanträge auf einige wenige Unternehmen fest. Hier wird deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht“, so Kunde.

Mit Blick auf die Gesamtzahl der Schlichtungsanträge lassen sich für 2013 bisher folgende thematische Schwerpunkte feststellen: Die Anträge betreffen zu 47 Prozent das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten). 37 Prozent der Anträge betreffen vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung) sowie 9 Prozent den Lieferantenwechsel. Die verbleibenden Themen umfassen zu 2 Prozent Zählerdefekte, zu 1 Prozent Sachschäden/Baumaßnahmen, zu 1 Prozent Sperrungen und zu 3 Prozent sonstige Themen.

„Erfreulich ist die große Akzeptanz, die die Schlichtungsstelle sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Versorgungsunternehmen erreicht. Wir können immer mehr Energieversorger für den Schlichtungsgedanken gewinnen, die dann auch Mitglied der Schlichtungsstelle Energie werden“, sagte Thomas Kunde. „Die Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle ist für die Versorger eine gute Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben.“

Zum 1. Juli 2013 hatte sich das Schlichtungsverfahren geändert. Durch Umsetzung der bisher in erfolgreicher Schlichtungspraxis gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse wurde das Schlichtungsverfahren noch effizienter und schlanker gestaltet. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle findet nun in drei Stufen statt. In der ersten Stufe erhält das Unternehmen die Möglichkeit, der Beschwerde schnell und einfach abzuweichen (sofortige Abhilfe). In der zweiten Stufe soll durch Moderation der Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung gefunden werden (Moderation). Gelingt dies nicht, kommt es auf der dritten und letzten Stufe zu einer Schlichtungsempfehlung der Ombudsperson.

Die Energieversorgungsunternehmen erhalten nun früher als bisher Kenntnis von dem Schlichtungsantrag ihres Kunden und 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 Beschwerdemanagement beruhen. Kann im ersten Schritt keine Einigung mit dem Verbraucher erzielt werden, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. Durch eine Moderation der jeweiligen Standpunkte und Sichtweisen soll zwischen Verbraucher und Unternehmen dann eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. 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 weiterhin die Schlichtungsempfehlung durch die unabhängige und neutrale Ombudsperson. Sie enthält neben einer Darstellung des Sachverhalts eine juristische Bewertung und einen Einigungsvorschlag. Die Schlichtungsempfehlung erfolgt schriftlich. Für den Verbraucher ist das Schlichtungsverfahren im Regelfall kostenlos.

Zum Hintergrund:

Die Schlichtungsstelle Energie ist vom Bundeswirtschaftsministerium und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern anerkannt.

Jeder Verbraucher kann nach ergebnisloser Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungsstelle Energie anrufen und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens beantragen (§ 111b EnWG). Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen ein modernes, transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Lösung individueller Beschwerdefälle. Private Haushaltskunden können sich beispielsweise mit Anliegen zum Wechsel des Erdgas- oder Stromversorgers, zur Höhe von Bonus- und Abschlagszahlungen oder bei einer strittigen Ermittlung der verbrauchten Energiemenge an die Schlichtungsstelle wenden.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte das Beschwerdeformular verwendet werden, das auf der Homepage – 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 ebenfalls ein Beschwerdeformular auf der Website zum Download bereit.

Der Antrag soll genau zum Ausdruck bringen, was der Kunde vom Versorgungsunternehmen möchte. Sämtliche erforderliche Unterlagen sollten bereits dem Antrag beigelegt werden (Vertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Rechnungen, Schriftverkehr etc.). Hilfreiche Informationen finden Verbraucher auch auf unserer Website in der Rubrik „Häufigen Fragen“, in der wir das Schlichtungsverfahren ausführlich erläutern, typische Fälle darstellen und die benötigten Unterlagen auflisten.

Kontaktadresse der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Tel.: 030 / 27 57 240 - 0
Fax: 030 / 27 57 240 - 69
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de
Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de