

Weltverbrauchertag 2013:

Hohe Akzeptanz der Schlichtungsstelle Energie bei Verbrauchern und Energieversorgern

Rund 90 Prozent der bisherigen Schlichtungsverfahren konnten einvernehmlich gelöst werden. – Immer mehr Energieversorger werden Mitglied der Schlichtungsstelle.

Berlin, 14. März 2013 – Anlässlich des morgigen Weltverbrauchertages zieht die Schlichtungsstelle Energie ein positives Fazit ihrer bisherigen Tätigkeit. „In rund 90% der bisher durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten wir eine Einigung zwischen Verbraucher und Versorger erzielen“, fasst Geschäftsführer Thomas Kunde die Schlichtungsergebnisse zusammen. „Damit haben wir bei der weit überwiegenden Zahl der Fälle unser Ziel erreicht, langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden.“

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. Voraussetzung ist, dass sie sich mit ihren Anliegen zunächst direkt an das jeweilige Versorgungsunternehmen gewandt haben. Kann dabei keine Lösung erzielt werden, können Verbraucher die Schlichtungsstelle anrufen. Die Unternehmen sind in diesem Fall verpflichtet, an der Schlichtung teilzunehmen. Für die Verbraucher ist das Schlichtungsverfahren im Regelfall kostenlos.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte das Beschwerdeformular verwandt werden, dass 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 beigefügt 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.

Der unabhängige und neutrale Ombudsmann der Schlichtungsstelle prüft, ob eine Beschwerde zur Schlichtung angenommen werden kann. Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, wird der Ombudsmann die Standpunkte aller Beteiligten intensiv prüfen und in der Regel anschließend eine Schlichtungsempfehlung abgeben, die zwischen den Beteiligten vermitteln soll.

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“, so Kunde. „Die Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle ist für die Versorger eine gute Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben. Für den Verbraucher ist sie eine zuverlässige Orientierung, welche Unternehmen auch im Streitfall Wert auf eine einvernehmliche Einigung legen.“

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

Hintergrundinformation:

Mitglieder Schlichtungsstelle Energie sind derzeit:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
- Verband kommunaler Unternehmen e. V.
- Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V.
- Bund der Energieverbraucher e. V.
- BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH
- E.ON Avacon AG
- E.ON Westfalen Weser AG
- E.Vita GmbH
- EWE Netz GmbH
- EWR Aktiengesellschaft
- KEV Energie GmbH
- KommEnergie GmbH
- Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
- NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG
- Stadtwerke Ahrensburg GmbH
- Stadtwerke Bad Friedrichshall
- Stadtwerke Feuchtwangen
- Stadtwerke Dinslaken GmbH
- Stadtwerke Dülmen GmbH
- Stadtwerke Essen AG
- Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG
- Stadtwerke Giengen GmbH
- Stadtwerke Glauchau Dienstleistungsgesellschaft mbH
- Stadtwerke Güstrow GmbH
- Stadtwerke Heidelberg GmbH
- Stadtwerke Kierspe GmbH
- Stadtwerke Mengen
- Stadtwerke Neckargemünd GmbH
- Stadtwerke Niebüll GmbH
- Stadtwerke Parchim GmbH
- Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH
- Stadtwerke Quickborn GmbH
- Stadtwerke Reichenbach/ Vogtland GmbH
- Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH
- Stadtwerke Sigmaringen
- Stadtwerke Städtoldendorf GmbH
- Stadtwerke Tübingen GmbH
- Stadtwerke Waldkirch GmbH
- Stadtwerke Wernigerode GmbH
- Stadtwerke Zirndorf GmbH
- SWK Stadtwerke Krefeld AG
- Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH
- WSW Energie & Wasser AG
- ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH