

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie

Schlichtungsstelle Energie
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

030 / 27 57 240 0
info@schlichtungsstelle-energie.de

Vorwort

Vor gut einem Jahr haben wir als Schlichtungsstelle Energie e.V. unsere Arbeit aufgenommen.

Erfreulich ist die große Akzeptanz, die wir sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Versorgungsunternehmen feststellen können. So konnten immer mehr Energieversorger für den Schlichtungsgedanken und für eine Mitgliedschaft gewonnen werden. 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.

In der überwiegenden Mehrzahl der abgeschlossenen Fälle konnten wir bereits zu einvernehmlichen Lösungen zwischen den Beteiligten beitragen und haben damit unser Ziel erreicht, langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden.

Der Bedarf einer Schlichtungsstelle rund um Fragen der Energieversorgung ist vorhanden. Dies zeigt die hohe Zahl der Anfragen durch die Verbraucher. Dies stellte in den ersten Monaten eine große Herausforderung dar, da wir unsere Personalausstattung erst an die Antragszahl anpassen mussten und jeder Antrag selbstverständlich juristisch geprüft wird. Daher ist die gute Bilanz des ersten Jahres gerade auch das Verdienst der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die sich den zahlreichen Anfragen und Schlichtungsfällen mit großem Engagement widmen.

Für die Verbraucher konnten wir die Antragstellung weiter optimieren. Durch die Überarbeitung unserer „Häufigen Fragen“ beschreiben wir das Schlichtungsverfahren ausführlich und legen typische Schlichtungsfälle und die dazu benötigten Unterlagen dar. Ebenso wurde das Webformular zur Antragstellung überarbeitet.

Auffällig ist 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. Rund 57% der Schlichtungsanträge betreffen allein zwei Unternehmen, die ihre Vertragsabschlüsse nahezu ausschließlich über das Internet generieren. 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 aus den ersten Schlichtungsmonaten stetig nachgefragt.

Auch 2013 steht für uns die Stärkung des Schlichtungsgedankens im Vordergrund. Die Schlichtungsstelle Energie ist das geeignete neutrale Instrument dafür, zwischen Energieversorgungsunternehmen und Kunden zu vermitteln und so die Kundenzufriedenheit in der Energiewirtschaft weiter zu fördern.

Berlin, 28. Februar 2013

Thomas Kunde
Geschäftsführer

Dr. Dieter Wolst
Richter am BGH a.D.
Ombudsmann

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 Technologie und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft 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 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 eine Schlichtungsempfehlung zur

einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Dabei arbeiten wir unabhängig, neutral und unbürokratisch und bieten Verbrauchern so ein modernes, transparentes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung von ihrer Beschwerden.

Verantwortlich für die Schlichtung ist Ombudsmann Dr. Dieter Wolst, Richter am BGH a.D. Er garantiert unsere Unabhängigkeit und Neutralität.

Personalentwicklung

Die Geschäftsstelle unter der Leitung von Geschäftsführer Thomas Kunde wurde im Laufe des vergangenen Jahres - mit Blick auf die Bedürfnisse der Antragsteller - stetig aufgebaut. In den Monaten April und Juli, sowie von September bis November wurde das Team fortlaufend verstärkt, so dass Ende 2012 insgesamt sieben Volljuristen und neun Assistenzen bei uns tätig sind. Unterstützung haben wir zudem durch studentische Aushilfskräfte erhalten.

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 2012 konnten wir bereits 31 Versorgungsunternehmen für eine Mitgliedschaft gewinnen. 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.

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 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.

Nachdem der Ombudsmann über die Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens entschieden hat, gibt er nach Anhörung der Beteiligten eine Empfehlung ab.

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 vier Wochen mitzuteilen.

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

Hilfreiche Informationen finden Verbraucher auch in unseren „Häufigen Fragen“, in denen wir das Schlichtungsverfahren ausführlich erläutern, typische Fälle darstellen und die benötigten Unterlagen auflisten.

3. Die Schlichtungsanträge

Jeder bei uns eingehende Antrag wird rechtlich geprüft. Die Prüfung umfasst zunächst die Vollständigkeit des Antrages. In über 70% der Fälle sind hierbei Rückfragen bei den Verbrauchern zum Beschwerdeziel oder zur Vervollständigung der Unterlagen notwendig. Viele Fälle wurden auch an die Versorgungsunternehmen weitergeleitet, um den gesetzlichen Beschwerdemechanismus nach den §§ 111a, 111b EnWG einzuhalten, nach dem sich der Kunde zunächst an sein Energieversorgungsunternehmen wenden muss.

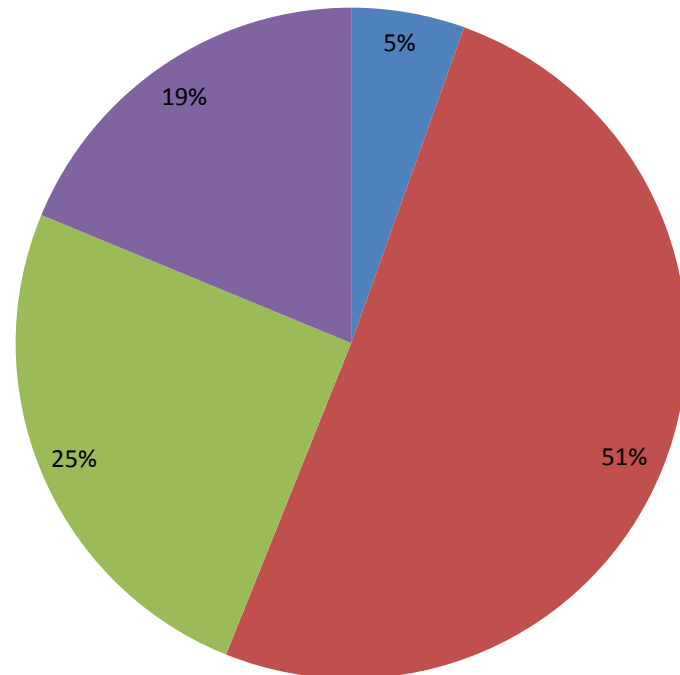
Anschließend erfolgt die Prüfung auf Zulässigkeit und Geeignetheit für ein Schlichtungsverfahren.

Im Laufe des Jahres 2012 gingen 13.681 Anträge bei uns ein, im Jahr 2011 bereits 2.116 Anträge, obwohl wir erst im November unsere Arbeit aufgenommen haben. Abschließend bearbeitet wurden 7.762 Anträge. Davon endeten 5% durch Rücknahme der Beschwerde, 51% durch einvernehmliche Einigung vor einem Schlichtungsverfahren, 25% der Anträge waren unzulässig und 19% führten zu einem Schlichtungsverfahren.

Der häufigste Grund für eine Unzulässigkeit eines Verfahrens ist die fehlende Verbrauchereigenschaft gemäß § 13 BGB des Antragstellers. Wir erhalten zahlreiche Anfragen von gewerblichen Kunden, die nicht in unsere gesetzlich definierte Zuständigkeit fallen. Weiterhin gibt es viele Anträge, die sich nicht auf Strom oder Erdgas beziehen, sondern andere Energiearten oder weitere Themen betreffen, die nicht in unseren Aufgabebereich fallen.

Bearbeitete Fälle 2012

- Beschwerderücknahme
- Einvernehmliche Einigungen vor Verfahrenseröffnung
- Unzulässige Anträge
- Schlichtungsverfahren



Die Anfragen betrafen rund 450 Unternehmen, wobei rund 57% der Schlichtungsanträge allein zwei Unternehmen betreffen, die ihre Vertragsabschlüsse nahezu ausschließlich über das Internet generieren. Insgesamt gibt es in Deutschland 1100 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der Erdgasversorgung tätig.¹ Die Zusammenarbeit mit den betroffenen Unternehmen läuft bis auf wenige Ausnahmen sehr positiv.

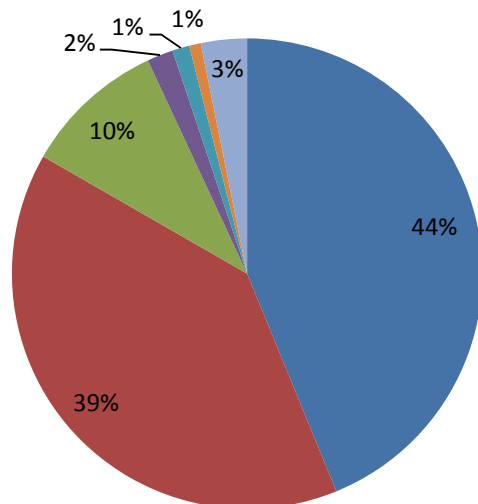
Insgesamt gewinnen wir den Eindruck, dass bei den meisten Energieversorgungsunternehmen ein gutes und funktionierendes Beschwerdemanagement vorhanden ist.

Den Beschwerden lagen die verschiedensten Sachverhalte zugrunde. Folgende Schwerpunkte können bisher festgestellt werden: Zu 44% betreffen die Schlichtungsanträge das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten), zu 39% vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung), zu 10% die Themen Lieferantenwechsel und An-/Abmeldung. Die verbleibenden Themen umfassen zu 2% Sperrung, zu 1% Sachschäden/ Baumaßnahmen zu 1% Zählerdefekte und zu 3% Sonstiges.

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

Schlichtungsanträge 2012

- Abrechnung
- Vertrag
- Lieferantenwechsel, An-/ Abmeldung
- Sperrung
- Sachschäden/ Baumaßnahmen
- Zähler
- Sonstiges



4. Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Bejaht der Ombudsmann die Zulässigkeit und Geeignetheit des Schlichtungsantrages, wird das Schlichtungsverfahren eröffnet. Insgesamt wurden im Jahr 2012 1.350 Schlichtungsverfahren durchgeführt.

Dabei kam es in 1.005 Fällen zu einer einvernehmlichen Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen, ohne dass es einer Empfehlung durch den Ombudsmann bedurft hätte. 41 Fälle waren nachträglich unzulässig, z.B. durch Erhebung einer Klage im Schlichtungsverfahren. In 304 Fällen wurde eine Empfehlung durch den Ombudsmann ausgesprochen.

In rund 86% aller Schlichtungsverfahren konnten wir eine einvernehmliche Einigung zwischen den Beteiligten herbeiführen.

Die gegenüber den Vereinsmitgliedern ausgesprochenen Empfehlungen wurden von den Unternehmen zu 100% anerkannt.

5. Die Schlichtungsempfehlungen

Im Jahr 2012 sind im Rahmen der Tätigkeit der Schlichtungsstelle 304 Empfehlungen durch den Ombudsmann ausgesprochen worden.

Diese haben das gesamte Themenspektrum der hier eingereichten zulässigen Beschwerden abgedeckt.

So wurde unter anderem empfohlen, wie Schadenersatzansprüche der Verbraucher bei Überspannungsschäden und Stromausfällen zu behandeln sind. Für eine Bejahung des Anspruchs ist die Pflichtverletzung durch Energieversorgungsunternehmen oder Netzbetreiber Voraussetzung, für diese trägt der Verbraucher die Beweislast. Allerdings muss das Unternehmen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest die Ursache des Stromausfalls/der Überspannung darlegen, so dass hier eine summarische Prüfung erfolgen kann, ob eine Pflichtverletzung vorgelegen haben könnte.

Im Bereich des Vertragsrechts sind zunächst die Fragen des Zustandekommens oder des Inhalts eines Vertrages zu klären gewesen. In den laufenden Verträgen sind oft die Abschlagszahlungen streitig. Werden hier einseitige Änderungen des Energieversorgers vorgenommen, müssen diese zumindest auf tatsächlichen Verbrauchsangaben des Netzbetreibers beruhen. Zudem kann eine Anpassung der Abschläge notwendig sein, wenn sich unterjährig ein wesentlich geringerer oder wesentlich höherer Verbrauch abzeichnet.

Bekanntermaßen stehen auch Preisanpassungen durch die Versorgungsunternehmen im Fokus. Diese müssen, um ggf. wirksam werden zu können, zunächst dem Kunden zugehen. Geht eine Erklärung dem Verbraucher selbst nicht zu und ist nicht nach § 5 StromGVV eine öffentliche

Bekanntmachung vereinbart, so kann die Preiserhöhung bereits hier scheitern. Es wird von dem Grundsatz ausgegangen, dass immer derjenige, der sich auf einen für ihn günstigen Umstand beruft, für diesen beweispflichtig ist. Zudem geht die Schlichtungsstelle davon aus, dass es sich bei der Weitergabe der Erhöhung der EEG-Umlage ebenfalls um eine Preiserhöhung handelt, die ein Sonderkündigungsrecht des Kunden auslöst.

Weiter sind der Inhalt und die Form der Abrechnungen oft streitig. Unserer Ansicht nach müssen Rechnungen rechnerisch nachvollziehbar sein und sämtliche geleisteten Abschläge enthalten. Auch eine Verrechnung des Guthabens ist nur eingeschränkt möglich. Wird vereinbart, dass dieses mit der „nächsten Abschlagsrechnung“ verrechnet werden kann, so ist eine Verrechnung mit mehreren nachfolgenden Abschlägen nicht zulässig.

In einem Fall war zu klären, inwieweit Verbrauchern ein Widerrufsrecht bei Energielieferverträgen gemäß § 314 Abs. 4 Nr. 1 BGB zusteht. Wir gehen von einem gesetzlichen Widerrufsrecht auch bei einem über den Fernabsatz geschlossenen Energiebelieferungsvertrag aus.

Hinsichtlich häufig verwendeter Bonusklauseln ist zunächst die Frage der Neukundeneigenschaft relevant. Die Neukundeneigenschaft kann auch gegeben sein, wenn der Verbraucher zwischen zwei Marken desselben Unternehmens wechselt, dies aber nicht ohne weiteres erkennen konnte, oder ihm die Eigenschaft durch das Unternehmen in Kenntnis des Wechsels zugesichert wurde. Für die Frage der Auszahlung des Bonus war durch ein Unternehmen zur Bedingung gemacht worden, dass sich der Kunde rechtzeitig im Kundenonlinebereich des Unternehmens registrierte. Im vorliegenden Fall war zum einen problematisch, dass der Zugang

zum Online-Portal des Unternehmens aus technischen Gründen für den Kunden nicht immer möglich war, zum anderen aber auch, dass die verwendete Klausel für den Kunden überraschend und damit möglicherweise unwirksam war.

Die uns vorliegenden Schlichtungsanträge zum Themenkomplex Lieferantenwechsel haben ein recht umfassendes Bild der hier möglichen Beschwerdethemen ergeben. Entscheidend war unter anderem die Frage, wer wann welche Prozesse beim Lieferantenwechsel einleiten muss. Beispielsweise muss ein Lieferant ggf. die Mehrkosten tragen, wenn er versäumt, einen Verbraucher anzumelden und sich daraus eine Nachforderung des Grundversorgers ergibt.

Bei Verbraucherbeschwerden ist häufig unklar, welcher Art und welchen Umfangs eine gegebenenfalls notwendige Sachaufklärung durch Netzbetreiber und Lieferant geleistet werden muss. Nach § 111a S. 3 EnWG hat das mit der Beanstandung befasste Unternehmen andere Unternehmen, die an der Belieferung des beanstandenden Verbrauchers bezüglich des Anschlusses an das Versorgungsnetz, der Belieferung mit Energie oder der Messung der Energie beteiligt sind, über den Inhalt der Beschwerde zu informieren, wenn diese Unternehmen der Verbraucherbeschwerde abhelfen können. Diese gesetzliche Regelung sollte in der Praxis - auch zur Vermeidung von Schlichtungsfällen - konsequenter umgesetzt werden.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Vorstand

Andrees Gentsch

Vorsitzender
Bundesverband der Energie-
und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Holger Krawinkel

stellv. Vorsitzender
Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neuer
Energieanbieter e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Peter Krümmel

Bundesverband der
Energie- und Wasserwirt-
schaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler
Unternehmen e.V.

Das Team

Dr. Dieter Wolst
Richter am BGH a.D
Ombudsmann

Thomas Kunde, Geschäftsführer

Mandy Pschigode, Assistentin

Schlichter

Sabine Kluge
Christoph Kuttig
Frauke Luxa
Karsten Morlang
Inga Schimansky
Sonja Stempel
Thomas Wuttke

Teamassistenz

Tilla Scharsich
Nicole Wagner
Jana Schaaf
Caroline Maaß
Josephine Berndt
Sarah Hermann
Yvonne Müller
Stephanie Maschke

Beirat

Udo Sieverding
Andreas Feicht
Gesa C. Förster

Horst Frank

Jost Geweke
Helmut Herdt

Michael Theodor Hölscher

Kerstin Hoppe

Dr. Thomas Mecke
Dr. Aribert Peters
Dieter Ploch
Dr. Anja Stenger

Dr.-Ing. Anke Tuschek

Simone Vintz
Dietmar Wall

Verbraucherzentrale NRW
WSW Energie und Wasser AG
Bundesministerium für
Wirtschaft und Technologie

Neue Verbraucherzentrale in Meck-
lenburg und Vorpommern e.V.

Süwag Energie AG

Städtische Werke Magdeburg
GmbH

Bundesministerium für Ernährung,
Landwirtschaft und
Verbraucherschutz

Verbraucherzentrale Bundes-
verband e.V.

lekker Energie GmbH

Bund der Energieverbraucher e.V.
eprimo GmbH

Bundesministerium für Wirtschaft
und Technologie

Bundesverband der Energie- und
Wasserwirtschaft e.V.

Stiftung Warentest

Deutscher Mieterbund e.V.

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31. Dezember 2012

- 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
- KommEnergie GmbH
- Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
- NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG
- Stadtwerke Ahrensburg GmbH
- Stadtwerke Bad Friedrichshall
- Stadtwerke Feuchtwangen
- 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 Niebüll GmbH
- Stadtwerke Parchim GmbH
- Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH
- Stadtwerke Quickborn GmbH
- Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH
- Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH
- SWK Stadtwerke Krefeld AG
- Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH
- WSW Energie & Wasser AG
- ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH