

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie

gemäß § 111b Absatz 5 EnWG
und § 5 Abs. 1 der Satzung

Schlichtungsstelle Energie
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

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

Die Schlichtungsstelle Energie

Die Versorgung mit Strom und Erdgas ist an vielfältige rechtliche und technische Anforderungen geknüpft, die die Energieversorgungsunternehmen und ihre Kunden gleichermaßen betreffen. Das Versorgungsverhältnis kann noch so gut ausgestaltet sein; es kann zu Meinungsverschiedenheiten kommen, die Anlass zur Beschwerde geben.

Neutrale Instanz für Verbraucher und Energieversorger

Seit dem 1. November 2011 können sich Verbraucher, die Strom und Erdgas zu privaten Zwecken beziehen, mit ihren Anliegen an die Schlichtungsstelle Energie wenden. Voraussetzung ist, dass sich die Verbraucher zuvor erfolglos an ihr Energieversorgungsunternehmen gewandt haben.

Mögliche Anlässe zur Anrufung der neuen Einrichtung können dabei Beanstandungen über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Anschlussnutzung, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie sein.

Die Aufgabe der Schlichtungsstelle Energie ist die außergerichtliche und einvernehmliche Lösung von individuellen Streitfällen zwischen Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern.

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.

Kann zwischen Verbraucher und Unternehmen keine zufriedenstellende Einigung erzielt werden, ist die Schlichtungsstelle Energie der richtige Ansprechpartner. Wir prüfen das Anliegen des Verbrauchers und erarbeiten eine Schlichtungsempfehlung zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Wir arbeiten unabhängig, neutral und unbürokratisch.

Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern damit ein modernes, transparentes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden.

Der Ombudsmann ist verantwortlich für die Schlichtung. Er garantiert die Unabhängigkeit. Diese Funktion übt der ehemalige BGH-Richter Dr. Dieter Wolst aus. Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie ist Thomas Kunde.

Die Schlichtungsstelle Energie ist vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle anerkannt. Sie wird gemeinsam getragen von dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., dem Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., dem Verband kommunaler Unternehmen e.V. und dem Bundesverband Neuer Energieanbieter.



Dr. Dieter Wolst



Thomas Kunde

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?

Einigungsversuch mit dem Energieversorger

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, ist die Schlichtungsstelle Energie der richtige Ansprechpartner.

Wendet sich ein Verbraucher an die Schlichtungsstelle, ist die Voraussetzung für die Einleitung eines Verfahrens, dass er vorher seinen Anspruch gegenüber dem Unternehmen gemäß § 111a EnWG erfolglos geltend gemacht hat.

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. Der Schlichtungsantrag kann aber auch per E-Mail, Fax oder postalisch gestellt werden.

Der Antrag soll ein bestimmtes Begehren zum Ausdruck bringen. Wir benötigen zur Prüfung einer Beschwerde alle erforderlichen Unterlagen. Diese müssen dem Antrag beigefügt werden. Hierzu gibt die Schlichtungsstelle bei Bedarf gerne Hilfestellung.

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 Parteien auf der Grundlage von Recht und Gesetz eine Empfehlung ab.

Diese Empfehlung ist grundsätzlich nicht bindend. 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.

Aufnahme des Schlichtungsverfahrens

Für Verbraucher kostenfrei

Die ersten Wochen

Die Schlichtungsstelle Energie hat zum 1. November 2011 ihre Tätigkeit aufgenommen. Sitz der Geschäftsstelle und des Ombudsmannes ist Berlin.

Positive Resonanz bei Verbrauchern, Energieversorgern und Öffentlichkeit

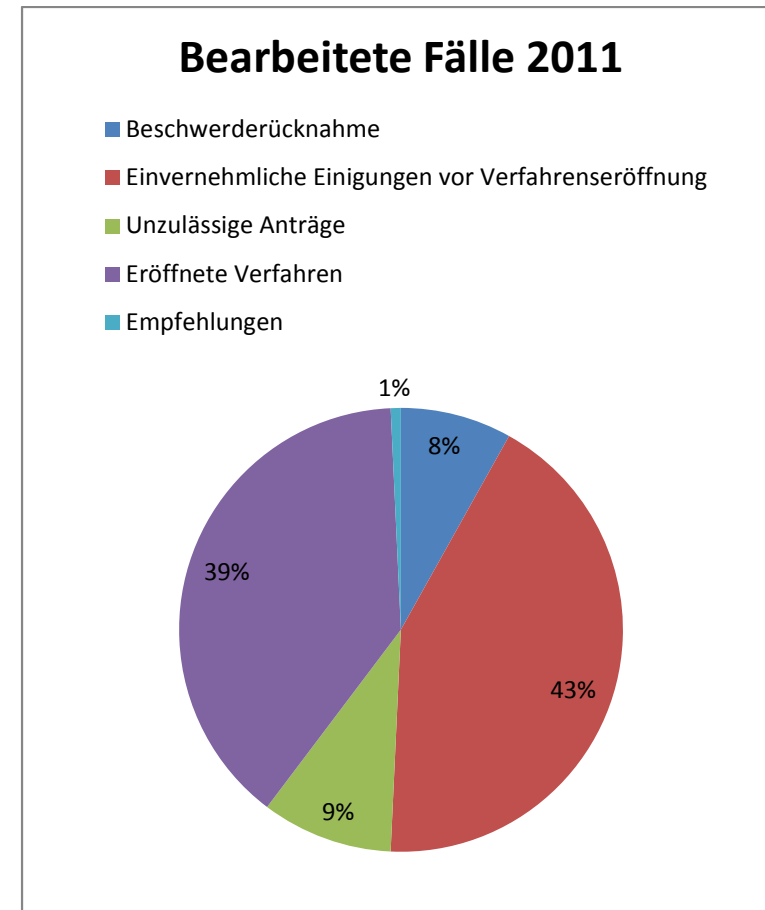
Vom ersten Tag an wurde die Schlichtungsstelle von den Verbrauchern angenommen und von den Energieversorgungsunternehmen und der Öffentlichkeit positiv in ihrer Arbeit begleitet.

Jede bei der Schlichtungsstelle eingehende Anfrage wird darauf hin geprüft, ob es sich um vollständige Schlichtungsanträge handelt und ob diese Anträge zulässig sind. In rund 300 Fällen waren Rückfragen bei den Verbrauchern notwendig. Viele Fälle wurden auch an die Versorgungsunternehmen weitergeleitet, um den gesetzlichen Beschwerdemechanismus einzuhalten.

Im Laufe des Dezembers konnten bereits über 50 Fälle einvernehmlich zwischen Energieversorger und Verbraucher gelöst werden, ohne ein formelles Verfahren zu eröffnen. In 53 Fällen wurde 2011 ein Schlichtungsverfahren eröffnet, eine Empfehlung zur Frage einer Bonusklausel wurde noch in 2011 ausgesprochen. 13 Anträge wurden abgelehnt, da sie Sachverhalte betrafen, die nicht im Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle liegen.

Die Anfragen betrafen rund 200 Unternehmen, wobei allein ein Drittel auf ein einzelnes Unternehmen entfiel. Insgesamt

gibt es in Deutschland 1050 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der in der Erdgasversorgung tätig.¹

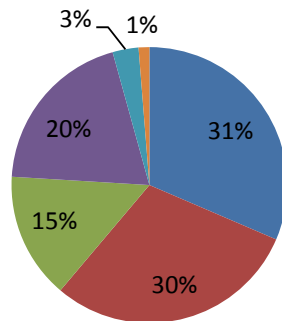


¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen Endkunden sowohl mit Strom als auch mit Erdgas beliefern.

Die Beschwerdegründe waren unterschiedlicher Natur. Folgende Schwerpunkte können bisher festgestellt werden: die Beschwerden betrafen zu 31 Prozent nicht ausgezahlte Boni, zu 30 Prozent Beschwerden zur Abrechnung, Abschlagszahlung und Höhe der Messergebnisse, zu 15 Prozent Probleme beim Lieferantenwechsel. Die verbleibenden Themen umfassen zu 20 Prozent sonstige Vertragsstreitigkeiten, zu 3 Prozent das Thema Mahnung, Ratenzahlung und Sperrung und zu 1 Prozent das Thema Schadensersatz.

Schlichtungsanträge 2011

- Bonuszahlungen
- Abrechnung
- Lieferantenwechsel
- sonst. Vertragsstreitigkeiten
- Mahnung, Ratenzahlung, Sperrung
- Schadensersatz



Ausblick 2012

Die Erfahrungen aus den ersten Wochen der Schlichtungsstelle Energie zeigen, dass seitens der Verbraucher das Bedürfnis besteht, Beschwerden außergerichtlich zu lösen. Die Energieversorgungsunternehmen signalisieren durch ihr Mitwirken bei den Schlichtungsverfahren die Bereitschaft der Branche, an kundenfreundlichen Lösungen mitzuwirken.

Die ersten zwei Monate in 2012 verzeichnen eine weiterhin hohe Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle Energie. Dr. Wolst konnte weitere Empfehlungen aussprechen. Viele Fälle konnten einvernehmlich gelöst werden.

Der Verein Schlichtungsstelle Energie hat mit dem Bund der Energieverbraucher e.V., der WSW Energie & Wasser AG aus Wuppertal und der Gasversorgung Ahrensburg GmbH weitere Mitglieder gewonnen. Die Mitglieder des Vereins, der Vorstand sowie der Beirat unterstützen die Schlichtungsstelle in ihrer positiven Entwicklung.

Berlin, 29. Februar 2012

Thomas Kunde
Geschäftsführer