

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2014

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2014 besteht die Schlichtungsstelle Energie gut drei Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Allein im Jahr 2014 sind etwa 9.300 Schlichtungsanträge eingegangen. In 85% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. Das ist dem hohen energierechtlichen Sachverstand und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verdanken.

Das in 2013 neu gestaltete Schlichtungsverfahren hat sich in 2014 bewährt. Das „Drei-Stufen-Modell“ - sofortige Abhilfe, Moderation und Schlichtungsempfehlung - hat zu einer weiteren Straffung und Beschleunigung der Verfahren geführt. Dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden.

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. 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 2014 hat die Schlichtungsstelle damit begonnen, ein verbessertes Informationsangebot für Verbraucher und Unternehmen rund um das Thema Energieschlichtung zu entwickeln. Im Mittelpunkt stehen hier die Überarbeitung des Internetauftritts und die Gestaltung eines neuen Antragsformulars. Verbraucher sollen zukünftig durch den Schlichtungsantrag geführt werden und bereits bei der Antragstellung alle wesentlichen Informationen über den Antrag selbst und das Schlichtungsverfahren erhalten. Das Projekt wird Anfang 2015 abgeschlossen sein.

Erfreulich ist auch, dass mit dem Landgericht Köln erneut ein Gericht die Gebührenregelung der Schlichtungsstelle - und damit das Instrument unserer Finanzierung - im Mai 2014 bestätigt hat. Die Schlichtungsstelle sah sich zu dem Gerichtsverfahren gezwungen, da ein Versorger seit Monaten seiner gesetzlichen Verpflichtung zur Zahlung der Fallpauschalen für die durchgeführten Schlichtungsverfahren nicht nachkam.

Eine Hauptaufgabe für die Arbeit im Geschäftsjahr 2015 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 20 Mitarbeiter, davon acht Volljuristen und zwölf Sachbearbeiterinnen, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch studentische Aushilfskräfte erhalten.

Mit der nun bestehenden Personalausstattung ist die Schlichtungsstelle in der Lage die laufend eingehenden Fälle zeitnah zu bearbeiten.

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 2014 belief sich die Zahl unserer Mitglieder auf über 100. 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 verwandt 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.

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 vier Wochen mitzuteilen.

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

3. Die Schlichtungsanträge

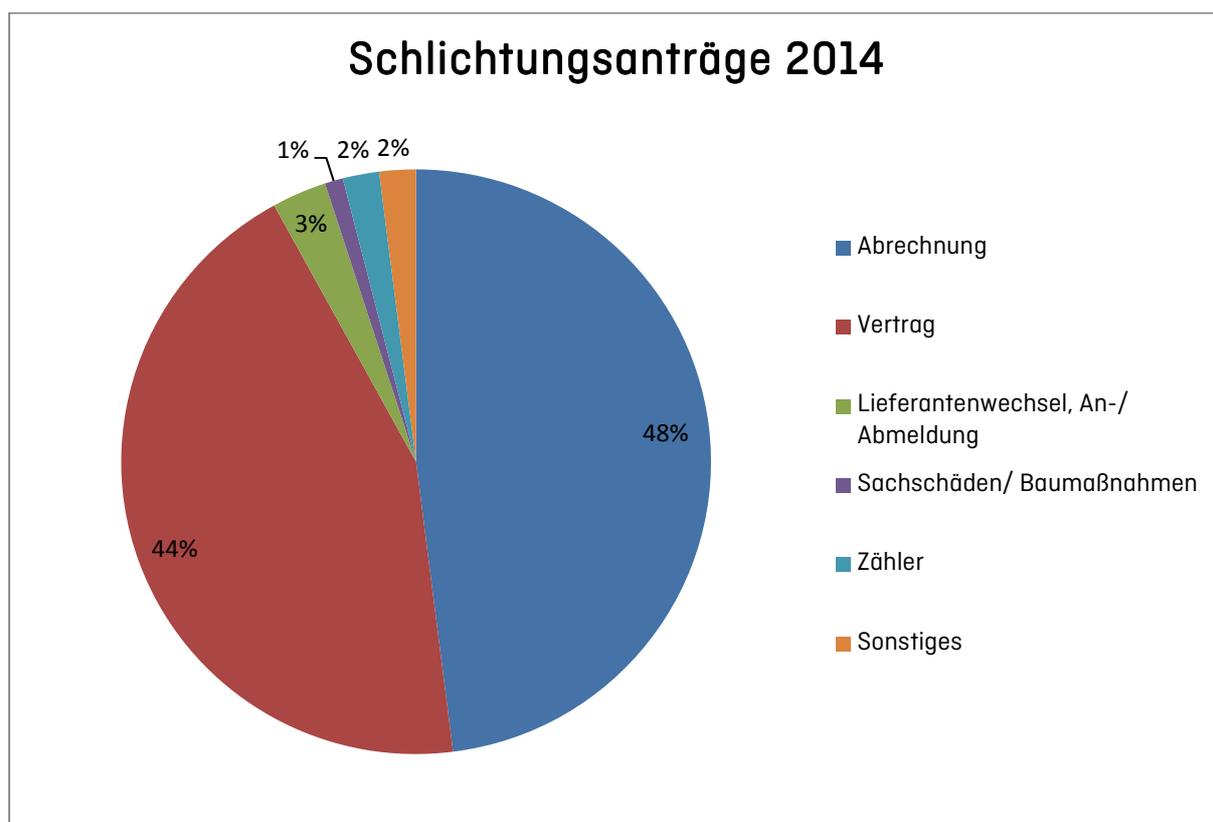
Im Laufe des Jahres 2014 gingen rund 9.300 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 360 Unternehmen, wobei wir auch in 2014 eine Konzentration der Anträge auf einige wenige Unternehmen und Unternehmensgruppen feststellen konnten.

Insgesamt gibt es in Deutschland 1.100 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der Erdgasversorgung tätig¹. 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.

¹ 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 48% betreffen die Schlichtungsanträge das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten), zu 44% vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung), zu 3% die Themen Lieferantenwechsel und An-/Abmeldung. Die verbleibenden Themen umfassen zu 1% Sachschäden/ Baumaßnahmen zu 2% Zählerdefekte und zu 2% Sonstiges.



4. Die Schlichtungsverfahren

In 2014 wurden insgesamt rund 9.000 Schlichtungsverfahren aus den Antragsengängen 2014 und den Vorjahren geführt und beendet. Die Schlichtungsverfahren wurden zu 76% durch einvernehmliche Einigung ohne Schlichtungsempfehlung, zu 10% durch Rücknahmen des Antrages, zu 8% durch eine Schlichtungsempfehlung und zu 6% durch Feststellung der nachträglichen Unzulässigkeit beendet. In 85% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden.

5. Aus der Schlichtungspraxis

Rückforderungsansprüche von Verbrauchern

Ein Schwerpunktthema der Schlichtungsstelle Energie waren in 2014 Rückforderungsansprüche von Verbrauchern, die im Rahmen eines Sonderkundenvertrages – in einer Vielzahl von Fällen erst rückwirkend – den Preiserhöhungen der Versorgungsunternehmen widersprochen hatten. Insbesondere die Frage der Wirksamkeit von Preisanpassungsklauseln, welche wortgleich die Bestimmungen des § 5 Abs. 2 und 3 StromGVV/GasGVV übernahmen oder auf ein Preisanpassungsrecht entsprechend dieser Vorschriften verwiesen, hat die Schlichtungsstelle bereits seit Herbst 2013 intensiv beschäftigt. Das Urteil des Bundesgerichtshofs vom 31.07.2013 (VIII ZR 162/09 – NJW 2013, 2253) in der Konsequenz der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs vom 21.03.2013 (NJW 2013, 2253) hat das Preisanpassungsrecht in einer Weise beeinflusst, wie seit langem keine andere Entscheidung.

Die von vielen Unternehmen aufgeworfene Frage der Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens hat die Schlichtungsstelle Energie in der Regel bejaht. In den meisten Fällen lagen der Schlichtungsstelle Energie konkret bezifferte und begründete Erstattungsanträge vor. Einzelne Berechnungsfehler oder Schwierigkeiten der Antragsteller bei der Bezifferung der Rückforderungsansprüche stehen außerdem der Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens nicht entgegen, soweit der Beschwerdegegenstand klar beschrieben und die Ansprüche nach dem Vortrag der Beschwerdeführer eindeutig feststellbar sind. Im Hinblick auf die durch das Schlichtungsverfahren intendierte kostengünstige und schnelle Einigung über den Streitgegenstand ist das Verfahren für eine Schlichtung geeignet. Die Sachverhalte werfen in der Regel weder besondere tatsächliche Schwierigkeiten auf, noch sind nach der Entscheidung des Bundesgerichtshofs komplexe und schwierige Rechtsfragen weiterhin ungelöst.

Die zentralen Grundentscheidungen, die der Bundesgerichtshof im Hinblick auf eine § 4 Abs. 2 AVBGasV entsprechende Preisanpassungsklausel getroffen hat, sind aus Sicht der Schlichtungsstelle Energie jedenfalls auch auf diejenigen Preisanpassungsklauseln anwendbar, die der StromGVV oder der GasGVV alter Fassung entsprechen. Auch die letztgenannten Vorbehalte der Versorgungsunternehmen, einseitig die Belieferungspreise zu ändern, versetzen den Verbraucher nicht in die Lage, zukünftige Preiserhöhungen anhand klarer und verständlicher Kriterien zu prüfen. Weil weder Anlass, Umfang noch Voraussetzungen für eine Preisänderung bestimmt sind, sind solche Regelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam. Auch ein den Verbrauchern für den Fall einer Preiserhöhung eingeräumtes Sonderkündigungsrecht vermag diesen Mangel an Wirksamkeit nicht zu kompensieren.

Die Schlichtungsstelle hat in diesen Fällen – anders als für Sonderkundenverträge, bei denen für Preisanpassungen nicht auf die zitierten Rechtsvorschriften Bezug genommen worden war – vorgeschlagen, dass lediglich 70 % des sich rechnerisch ergebenden Rückforderungsbetrages an die Beschwerdeführer ausbezahlt werden. Damit hat die Schlichtungsstelle einerseits dem Umstand Rechnung getragen, dass eine Einigung in der Schlichtung Verbrauchern die möglicherweise langwierige und kostenintensive gerichtliche Durchsetzung ihrer Ansprüche erspart bleibt. Andererseits haben die Unternehmen über viele Jahre darauf vertraut, dass für Preisänderungsregelungen, die die für Grundversorgungsverträge normierten Voraussetzungen in Sonderkundenverträge übernahmen, die durch den Bundesgerichtshof lange Zeit vertretenen „Leitbildfunktion“ der Grundversorgungsverordnungen Bestand haben würde.

Preisanpassungen in Sonderkundenverträgen waren in zahlreichen Fällen nach Auffassung der Schlichtungsstelle Energie bereits deshalb unwirksam, weil die Beschwerdeführer Preiserhöhungsmitteilungen entweder nicht nachweisbar erhalten hatten oder weil diese ihrem Inhalt nach intransparent waren. Preiserhöhungen, welche nur schwer in einem mehrseitigen Informationsschreiben allgemeiner Art auszumachen waren oder Ankündigungen, die bereits ihrer Aufmachung nach kaum als Preisänderungsmitteilungen erkennbar waren, hat die Schlichtungsstelle in mehreren Fällen für unwirksam erachtet. Die meisten Energieversorgungsunternehmen halfen jedoch der Beschwerde des Verbrauchers sofort nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ab oder einigten sich mit den Beschwerdeführern – häufig nach einem entsprechenden Vorschlag der Schlichtungsstelle – auf eine zeitnahe Beendigung des Liefervertrages und Abrechnung der Belieferung ohne Berücksichtigung der Preiserhöhung.

Noch nicht entschieden hat die Schlichtungsstelle über Rückforderungsansprüche, die Preiserhöhungen in der Grundversorgung betreffen. Zwar hat auch hier der Europäische Gerichtshof in seiner Entscheidung vom 23.10.2014 (C-359/11 und C-400/11) deutlich gemacht, dass die europarechtlichen Vorgaben für Verbraucherverträge kein einseitiges Leistungsänderungsrecht zulassen, wenn nicht zugleich gewährleistet ist, dass die Verbraucher rechtzeitig vor Inkrafttreten einer Änderung über Anlass, Voraussetzungen und Umfang der Preisänderung informiert werden. Solange jedoch die konkrete Umsetzung dieser Entscheidung im Hinblick auf das deutsche Recht noch aussteht, wird die Schlichtungsstelle der anstehenden höchstrichterlichen Entscheidung nicht vorgreifen.

Photovoltaikanlagen - Bezugsseite des Zweirichtungszählers

Kernpunkt zahlreicher Beschwerden von Verbrauchern, die Photovoltaikanlagen betreiben, war und ist die Frage, ob und wann für die Bezugsseite des Zweirichtungszählers der Anlage ein Stromlieferungsvertrag mit dem zuständigen Grundversorger zustande kommt. Die zweite Zählrichtung erfasst die zum Teil verschwindend geringen Bezugsstrommengen, welche in der Regel nur der eingebaute Wechselrichter selbst benötigt. Einige Verteilnetzbetreiber berufen sich nach einer Anfrage bei der Bundesnetzagentur auf deren Vorgaben sowie die Vorschriften des EnWG, nach denen im Interesse eines diskriminierungsfreien Netzzugangs auch Kleinstbezugsmengen netzseitig abzurechnen seien. Den Beschwerdeführern wurden bis Ende 2012 im Rahmen des Einspeisevertrages nur die Messkosten bzw. die Kosten für die Messeinrichtung in Rechnung gestellt. Die drei bis viermal höheren Grundgebühren eines Grundversorgungsvertrages erschienen den Beschwerdeführern demgegenüber unangemessen hoch.

In denjenigen Fällen, in denen der Wechselrichter oft mehrere Jahre nach dem Einbau bisher keinen messbaren Verbrauch verursacht hat, ging die Schlichtungsstelle davon aus, dass auch noch kein Grundversorgungsvertrag nach § 2 Abs. 2 StromGVV zustande gekommen ist. Entsprechende Empfehlungen der Schlichtungsstelle wurden von den Versorgungsunternehmen nicht angenommen.

Die grundsätzlich durch die Bundesnetzagentur wohl akzeptierte Lösung der Clearingstelle EEG, einen Einrichtungszähler ohne Rücklaufsperr einzubauen, stieß bei den Versorgern auf Bedenken hinsichtlich der rechtlichen und praktischen Umsetzbarkeit. So wäre die Zustimmung der Eichbehörde und des Netzbetreibers erforderlich. Der Einrichtungszähler wäre auch deutlich teurer als der

Zweirichtungszähler. Der alternative Lösungsansatz, die Anlage auf „Selbstverbrauch“ umzustellen, ist nicht immer wirtschaftlich sinnvoll.

Für diejenigen Fälle, in denen ein Verbrauch von nicht mehr als 20 kWh pro Jahr gemessen wird, hat die Schlichtungsstelle als Kompromiss bis zu einer wünschenswerten Neuregelung durch den Gesetz- und Verordnungsgeber eine pauschalierte jährliche Abrechnung empfohlen, was aus der Sicht der Versorgungsunternehmen als Basis für eine Einigung leider ebenfalls nicht in Betracht kam.

Überspannungsschäden

In einigen Fällen verlangten Verbraucher Kostenersatz vom zuständigen Verteilnetzbetreiber, weil an ihren Elektrogeräten durch ein Überspannungsereignis im Stromnetz ein Schaden entstanden sei. Viele dieser Anträge erwiesen sich als ungeeignet für eine Schlichtung – entweder, weil bereits nicht belegt war, dass tatsächlich eine nicht zu tolerierende Überspannung im Netz ursächlich für den Gerätedefekt geworden war, oder weil nach den vorgelegten Dokumenten keine Anzeichen für eine Pflichtverletzung des Netzbetreibers ersichtlich waren. Seit der Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 25.02.2014 – VI ZR 144/13 – stützten Antragsteller ihren Schlichtungsantrag noch häufiger auf die grundsätzlich durch den BGH bestätigte Argumentation, dass der Verteilnetzbetreiber als Hersteller des Produktes Strom nach § 1 Abs. 1 ProdHaftG in Anspruch genommen werden kann. Soweit Ersatzansprüche die Schwelle des gesetzlich festgeschriebenen Selbstbehaltes von 500,00 Euro nicht überschritten, führte jedoch auch diese Haftungsgrundlage nicht zu einem Erstattungsanspruch der Beschwerdeführer. Die Schlichtungsstelle hat zu diesem Themengebiet zahlreiche Einzelfallentscheidungen getroffen.

Hohe Verbräuche in einem Abrechnungsjahr

Wenn Antragsteller sich deshalb an die Schlichtungsstelle wandten, weil in einem Abrechnungsjahr ein sehr hoher Verbrauch abgerechnet wurde, ergab die Prüfung durch die Schlichtungsstelle in vielen Fällen, dass der Versorger den überwiegenden Verbrauch mehrerer Jahre wegen zu gering ausgefallener Verbrauchsschätzungen in den Vorjahren im zuletzt abgerechneten Zeitraum berücksichtigt hatte. Die Schlichtungsstelle zog in den meisten Fällen den Netzbetreiber zum Schlichtungsverfahren hinzu und schlug vor, die Verbrauchsmengen gleichmäßig bzw. auf der Grundlage des Standardlastprofils auf die jeweiligen Verbrauchszeiträume aufzuteilen. So reduzierte sich die Restforderung, weil die zumeist geringeren Verbrauchspreise der vergangenen Jahre Berücksichtigung fanden. Auch weil die Versorger den Verbrauchern häufig auf Vorschlag der Schlichtungsstelle eine Zahlung in Raten ermöglichten, konnte in einer erfreulichen Anzahl von Fällen eine gütliche Einigung erzielt werden.

Hohe Nachforderungen wegen zuvor noch nicht abgerechneter Energiemengen gründeten nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle nicht nur auf dem Umstand, dass grundversorgte Kunden ihrer Pflicht zur Meldung der Energieentnahme nach § 2 Abs. 2 S. 1 StromGKV/GasGKV nicht nachgekommen waren. Auch fehlende Zählerzuordnungen durch den Netzbetreiber, Zählerverwechslungen, „vergessene“ Netzanmeldungen oder Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages im Sinne der § 18 Abs. 1 StromGKV/GasGKV führten dazu, dass Verbraucher sich im Nachhinein mit zum Teil sehr hohen

Entgeltforderungen konfrontiert sahen. Auch hier sind Zahlungsansprüche des Energieversorgers aus § 433 Abs. 2 BGB in aller Regel nicht verjährt. Soweit der Anwendungsbereich des § 18 Abs. 1 StromGKV/GasGKV eröffnet ist, begrenzt die Vertrauensschutzregelung des § 18 Abs. 2 StromGKV/GasGKV rückwirkende Korrekturansprüche auf die letzten drei Jahre. Für Verbraucher im Einzelfall schwer verständlich, gilt dies unabhängig von einem etwaigen Verschulden eines Versorgungsunternehmens. Im Falle oft erst nach vielen Jahren festgestellter Zählerverwechslungen würde die rechtlich umstrittene Anwendung der Drei-Jahres-Frist aus der Sicht der Schlichtungsstelle auch häufig zu unbilligen Ergebnissen führen. Die Schlichtungsstelle hat daher für die jeweiligen Einzelfälle versucht, adäquate Einigungsgrundlagen zu erarbeiten.

Schlichtungsanträge, mit welchen Verbraucher ohne nähere Substantiierung nur rügten, dass der abgerechnete Verbrauch zu hoch sei, lehnte die Schlichtungsstelle als ungeeignet ab, wenn eine vor dem Schlichtungsverfahren bereits durchgeführte Befundprüfung der Messeinrichtung ergeben hatte, dass keine Fehlfunktion der Messeinrichtung vorlag und wenn auch sonst keine Anhaltspunkte für eine Korrekturbedürftigkeit der Verbrauchsabrechnung vorlagen. Soweit der abgerechnete erhöhte Verbrauch auch aus der Sicht der Schlichtungsstelle nicht durch andere Faktoren erklärbar und eine Befundprüfung noch nicht durchgeführt worden war, hat die Schlichtungsstelle angeregt, die Messeinrichtung zu prüfen und die Verbrauchsabrechnungen je nach deren Ergebnis bestehen zu lassen oder zu korrigieren.

Bonuszusagen

Beschwerden wegen nicht angerechneter oder ausbezahlter Boni beschäftigten die Schlichtungsstelle wie in den vorangegangenen Jahren auch im Jahr 2014. Intransparente Bonusregelungen spielten hierbei eine eher untergeordnete Rolle. Viel häufiger wurden Boni ohne erkennbare Begründung nicht berücksichtigt oder deshalb verweigert, weil zwischenzeitlich ein Neuvertrag abgeschlossen sei oder der Vertrag durch den Energieversorger vor Ablauf des für die Bonusgewährung oft maßgeblichen ersten Belieferungsjahres aufgelöst worden sei. Teilweise verwiesen Unternehmen auch darauf, dass die Voraussetzungen für die Bonusgewährung nicht erfüllt seien, weil die Verbraucher z. B. als Betreiber einer Photovoltaikanlage keinen Privatkundenvertrag abgeschlossen hätten. 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.

Verbrauchsabrechnungen

Die Verbrauchsabrechnungen der Versorgungsunternehmen gaben auch im vergangenen Jahr aus vielfältigen Gründen Anlass zu Verbraucherbeschwerden.

Die Antragsteller wandten sich zum Beispiel an die Schlichtungsstelle, weil ihre im jeweiligen Abrechnungszeitraum geleisteten Zahlungen nicht oder nicht vollständig berücksichtigt worden seien. Teilweise sehr komplexe Buchungskontenaufstellungen mussten in diesen Verfahren durch die Schlichter überprüft und ergänzende Erklärungen der Unternehmen zu Ein- und Auszahlung sowie der

Verrechnung von Zahlungen eingeholt werden. Dabei war in einer nicht unerheblichen Anzahl von Fällen die Darstellung angerechneter Zahlungen und berücksichtigter offener Forderungen nach Auffassung der Schlichtungsstelle nicht einfach und verständlich im Sinne des § 40 Abs. 1 S. 1 EnWG. Wurden statt der durch den Kunden geleisteten Zahlungen ausschließlich in der Summe die durch das Unternehmen geforderten Abschlagszahlungen angegeben, konnte der Abrechnungssaldo vielfach nicht mehr nachvollzogen werden. Denn durch das Unternehmen angeforderte, aber vom Kunden nicht oder nur teilweise geleistete Abschlagszahlungen waren als solche nicht erkennbar. Für diese Fälle konnte in der Regel eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

Nach turnusgemäßem Zählerwechsel oder vertraglich geschuldetem Zählerausbau (Baustromzähler) entstehen häufig Streitigkeiten über den tatsächlichen Ausbauzählerstand. Beschwerdeführer rügten die fehlende Möglichkeit der Kontrolle, wenn Zähler nicht in ihrem Beisein ausgebaut worden waren. Hier hat die Schlichtungsstelle zahlreiche einzelfallabhängige Vorschläge unterbreitet. Je nachdem, ob der Zeitpunkt des Zählerausbaus bekannt gegeben, der Ausbauzählerstand nachweislich dokumentiert, eine Befundprüfung des Zählers noch möglich und die Werte insgesamt plausibel waren, hat die Schlichtungsstelle eine Basis für eine gütliche Einigung gesucht.

Nachforderungen aufgrund von Verbrauchswerten, die sich aus einer Defektumrechnung nach festgestellten Fehlern der Messeinrichtung ergaben, mündeten ebenfalls in nicht wenigen Fällen in Anträge der Verbraucher auf Schlichtung. Streitig waren insbesondere der Zeitpunkt, ab dem die Messung als unzutreffend anzusehen war, und die Datengrundlage, auf der eine Neuberechnung vorgenommen worden war. Vorschläge der Schlichtungsstelle, dass der Netzbetreiber entsprechend § 18 StromGKV/GasGKV eine Neuberechnung vornehmen sollte, wobei die tatsächlichen Verhältnisse im Einzelfall durch Einbeziehung mehrerer Abrechnungszeiträume genauer abgebildet werden sollten, wurden durch die Beteiligten in vielen Fällen akzeptiert.

Einen weiteren Themenkomplex bildeten Streitigkeiten, in denen die Beschwerdeführer die Abrechnungen der Versorgungsunternehmen deshalb nicht akzeptierten, weil sie entweder das Zustandekommen eines Vertrages insgesamt verneinten oder der Zeitpunkt des Vertragsbeginns oder des Vertragsendes streitig waren. Dies betraf nicht nur Grundversorgungsverträge, die bei fehlender Mitteilung des Anschlussnutzers durch die Entnahme von Energie zustande kamen, sondern insbesondere auch Vertragsbeendigungen, wenn ein ausziehender Mieter den Liefervertrag nicht gekündigt hatte. Dass ein ungekündigter Liefervertrag für die bisherige Wohnung auch nach dem Umzug noch fortbesteht und damit zumindest Grundgebühren geschuldet sein können, war für viele Beschwerdeführer nicht nachvollziehbar. Dies galt umso mehr dann, wenn der Versorger Verbrauchswerte abrechnete, die nach Auffassung der Beschwerdeführer durch einen anderen Nutzer verursacht worden waren. Nicht dokumentierte Zählerstände, zum Beispiel weil kein Übergabeprotokoll erstellt worden war, führten dazu, dass sich entweder Mieter oder Eigentümer gegen die Abrechnung ihrer Meinung nach nicht verbrauchter Energiemengen wehrten. In manchen Fällen war hier eine Schlichtung dahingehend möglich, dass Abgrenzungszählerstände unter bestmöglicher Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse durch den Versorger geschätzt wurden.

Die gängige Praxis insbesondere großer Wohnungsbaugesellschaften, Ein- und Auszüge der Mieter dem jeweiligen Grundversorger unter Angabe von Zählerständen zu melden, erwies sich jedenfalls dann als problematisch, wenn es kein gemeinsames Wohnungsübergabeprotokoll gab und Beschwerdeführer die durch den Vermieter angegebenen Zählerstände bestritten. Die Meldung des Vermieters über einen Nutzerwechsel dürfte auch nicht automatisch als wirksamer Liefervertrag bzw. Vertragskündigung im Auftrag des Mieters zu sehen sein, weil in vielen Fällen eine entsprechende Abrede zwischen den Vertragspartnern des Mietvertrages fehlt. Auch in diesem Zusammenhang endeten Schlichtungsverfahren mit im Einzelfall unterschiedlichen Lösungen.

Lieferantenwechsel

Auch im Tätigkeitsjahr 2014 gründeten Beschwerden der Verbraucher in fehlgeschlagenen Lieferantenwechseln. Teilweise hatten Kündigungen den Vertragspartner nicht erreicht oder wurden von diesem nicht angenommen. In anderen Fällen wurde der von den Beschwerdeführern im Hinblick auf Bonusansprüche gewünschte Kündigungszeitpunkt nicht umgesetzt oder die Netzanmeldung des neuen Versorgers scheiterte, weil bereits eine Ersatzversorgung eingerichtet worden war, von der der neue Lieferant keine Kenntnis hatte. In diesen Fällen hat die Schlichtungsstelle je nach den Umständen des Einzelfalles gute Einigungsergebnisse erzielt, indem sie alsbaldige Vertragsbeendigungen, eine (teilweise) Übernahme der durch die Grundversorgung entstandenen Mehrkosten oder eine rückwirkende Korrektur der Lieferantenzuordnung vorschlug. Weil in sehr vielen Fällen nur dem Grundversorger Beschwerden wegen der Kosten der Ersatzversorgung vorlagen, war häufig eine nachträgliche Hinzuziehung mehrerer weiterer Unternehmen zur Sachaufklärung notwendig, was den Zeit- und Bearbeitungsaufwand für diese Fälle erhöhte.

Unzulässige Anträge

Schlichtungsanträge mussten häufig deshalb zunächst zurückgewiesen werden, weil die Beschwerdeführer sich entweder noch nicht mit einer Beschwerde nach § 111 a S. 1 EnWG an ihren Energieversorger gewandt hatten oder dessen Frist zur Beantwortung der Beschwerde von vier Wochen noch nicht abgelaufen war. Teilweise umfangreiche Aufklärungsarbeit der Schlichtungsstelle Energie war erforderlich, wenn dem Sachverhalt oder der Stellungnahme des Unternehmens Anhaltspunkte dafür zu entnehmen waren, dass möglicherweise die Verbrauchereigenschaft des Antragsstellers zu verneinen war. Bei Eigentümern mehrerer Wohnungen, einer Gemeinschaft von Wohnungseigentümern (WEG) oder Bauherrengemeinschaften ergaben sich zum Teil schwierige Abgrenzungsfragen. Dabei könnte auch eine Wohnungseigentümergeinschaft als Verbraucher im Sinne des Gesetzes anzusehen sein, weil sie aus mehreren natürlichen Personen als Verbraucher besteht (bisher nicht entschieden). Anders war ein Fall zu beurteilen, in dem nicht die WEG sondern der ein beauftragter Verwalter in eigenem Namen Versorgungsverträge für die Hausgemeinschaft abgeschlossen hatte. Hier war die Verbrauchereigenschaft zu verneinen.

Unzulässig ist ein Schlichtungsverfahren gemäß § 4 Abs. 3 lit. a VerfO der Schlichtungsstelle Energie auch dann, wenn der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht anhängig ist. Insbesondere ein Versorgungsunternehmen führte die Beendigung der Schlichtungsverfahren gehäuft durch Erhebung einer Klage nach Verfahrenseröffnung herbei. In Teilen oder insgesamt unzulässig waren Schlichtungsanträge, mit denen Verbraucher ausschließlich einen nicht näher konkretisierten Aufwendersatz zum Beispiel wegen der zur Verfolgung ihrer Rechtsansprüche aufgewendeter Zeit geltend machten. Grundsätzlich müssen Aufwendersatzansprüche durch die Beschwerdeführer konkret beziffert und belegt werden, in Einzelfällen hat die Schlichtungsstelle vorgeschlagen, unstrittig entstandenen Aufwand für Porto, Brief- sowie Druckkosten mit einem geringen Pauschalbetrag abzugelten.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

Andrees Gentzsch

Vorsitzender Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Holger Krawinkel (bis 30.06.2014)

stellv. Vorsitzender Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Ingmar Streese (ab. 05.11.2014)

stellv. Vorsitzender Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

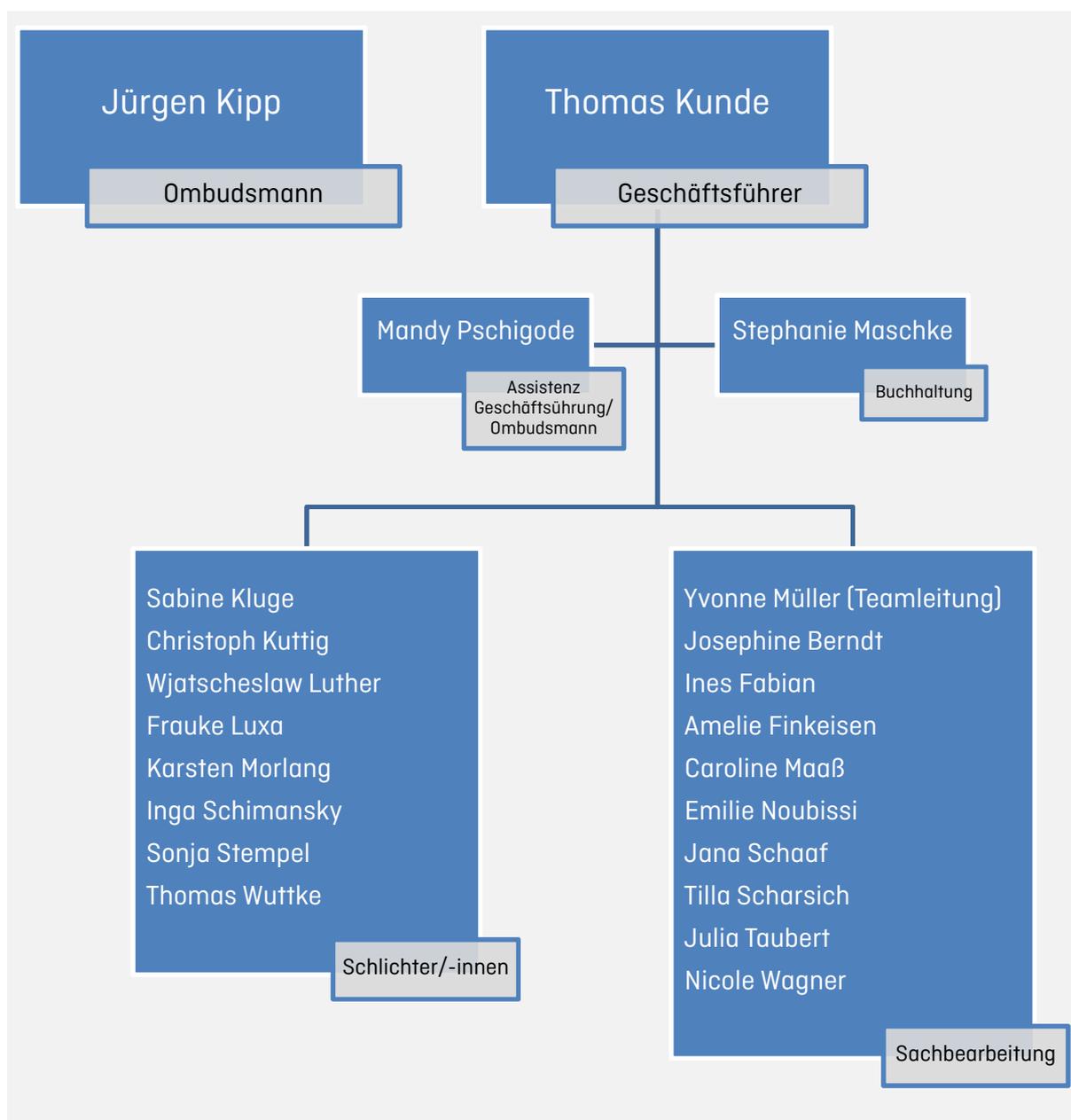
Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2014



Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2014

Udo Sieverding	Verbraucherzentrale NRW
Horst Frank	Verbraucherzentrale Mecklenburg - Vorpommern e.V.
Katja Giesecking	GASAG Berliner Gaswerke AG
Helmut Herdt	Städtische Werke Magdeburg GmbH
Kerstin Hoppe	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Sarah Kolb	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Berlin
Sonja Kreitmair	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Gero Lücking	LichtBlick SE
Maja Murza	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dr. Aribert Peters	Bund der Energieverbraucher e.V.
Dieter Ploch	eprimo GmbH
Dr.-Ing. Anke Tuschek	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
Simone Vintz	Stiftung Warentest
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2014

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

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