

## Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2017

### Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2017 besteht die Schlichtungsstelle Energie gut sechs Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Startete die Schlichtungsstelle in den ersten Jahren mit einem sehr hohen Antragsvolumen - in 2012 gingen rund 13.700 Anträge, in 2013 und 2014 jeweils rund 9.500 Anträge von Energieverbrauchern bei uns ein – gingen 2015 die Anträge merklich auf rund 4.900 Anträge zurück. In 2016 haben wir rund 6.100 Anträge erhalten, in 2017 gingen rund 5.000 Anträge bei der Schlichtungsstelle ein.

Auch in 2017 ist das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich. Sehen sich einige Unternehmen - wiederholt - mit zahlreichen Schlichtungsanträgen konfrontiert, so sind bei vielen Versorgern noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten. Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht.

Viele Energieversorgungsunternehmen haben sich auf die Schlichtung eingestellt und punktuell spürbar in ihr unternehmensinternes Beschwerdemanagement investiert. Davon profitieren Unternehmen und Verbraucher gleichermaßen. Auch die Bearbeitung der Schlichtungsfälle in den Unternehmen hat sich stetig verbessert, insbesondere hervorzuheben ist die Qualität der Stellungnahmen der Unternehmen in den Schlichtungsverfahren. Dies zeigt den Erfolg des Instrumentes der Schlichtung und auch der Schlichtungsstelle Energie.

Die Bearbeitung der Schlichtungsanträge und die Betreuung der Verfahren konnten in 2017 weiter gestrafft und beschleunigt werden, so dass keine Anträge mehr vorlagen, die ab Antragseingang älter waren als fünf Monate. Dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden. Auch in der Öffentlichkeit wird unsere Arbeit positiv begleitet und unsere Erfahrung stetig nachgefragt.

Ein wesentlicher Bearbeitungsschwerpunkt 2017 für die Schlichtungsstelle war die Bewältigung der Insolvenz eines Energieversorgers. Dieses Unternehmen vereinte bereits 2016 eine Vielzahl von Schlichtungsanträgen auf sich. Auch in den ersten Wochen in 2017 gingen viele Anträge dieses Unternehmens betreffend bei uns ein. Mit dem Insolvenzantrag des Unternehmens im Februar 2017 konnten die Schlichtungsverfahren neben dem gerichtlichen Verfahren nicht mehr sinnvoll durchgeführt werden. Wir mussten den betroffenen Verbrauchern raten, sich mit allen Anliegen nun an den vorläufigen Insolvenzverwalter zu wenden und die Schlichtungsanträge zurückzunehmen.

Auch für die Schlichtungsstelle bedeutete dies einen erheblichen Mehraufwand in der Bearbeitung dieser Fälle, da insbesondere vermehrt telefonische Anfragen der Verbraucher zu der Unternehmensinsolvenz bei uns eingingen, deren fachlich zutreffende Begleitung im Vordergrund stand.

Wie eine Vielzahl von Verbrauchern musste auch die Schlichtungsstelle letztlich einen erheblichen Betrag an offenen Forderungen beim Insolvenzverwalter anmelden.

Diese erneute Insolvenz eines Energieversorgers zeigt einmal mehr, dass in solchen Fällen ein frühes und entschiedenes Einschreiten der Aufsichtsbehörden notwendig ist, um Schaden von den Verbrauchern und auch von der Schlichtungsstelle abzuwenden. Die möglichen und notwendigen Instrumente dafür gibt das Energiewirtschaftsgesetz vor.

Zudem mussten wir feststellen, dass einige wenige Unternehmen die Verbraucher häufig in den Schlichtungsverfahren verklagen, was nach den Regelungen der Verfahrensordnung die Beendigung der Schlichtung zur Folge hat. Dabei drängt sich in der Praxis die Annahme auf, dass dieses Klageverhalten systematisch erfolgt. Dabei ist es in nicht wenigen Fällen unklar, ob die Unternehmen die Gerichtskostenvorschüsse einzahlen und so der jeweilige Fall tatsächlich einer gerichtlichen Klärung zugeführt wird. Auch bestehen unsererseits Zweifel an den Erfolgsaussichten der größtenteils negativen Feststellungsklagen der Unternehmen. Es scheint daher das Ziel im Vordergrund zu stehen, die Schlichtungsverfahren - möglichst kostengünstig - zu beenden.

Die Schlichtungsstelle hat ihre Verfahrensordnung in 2018 angepasst, um solchen Fehlentwicklungen entgegen zu wirken.

Erfreulich ist, dass mit dem Landgericht Düsseldorf erneut ein Gericht die Gebührenregelung der Schlichtungsstelle - und damit das Instrument unserer Finanzierung - im August 2017 bestätigt hat. Die Schlichtungsstelle sieht sich immer wieder zu Gerichtsverfahren gezwungen, da einige wenige Versorger ihrer gesetzlichen Verpflichtung zur Zahlung der Fallpauschalen für die durchgeführten Schlichtungsverfahren nicht nachkommen. In 2017 wurden darüber hinaus weitere zwei Klageverfahren angestoßen.

Die Kostentragungspflicht der Unternehmen gehört zu den wesentlichen Voraussetzungen, um den Verbrauchern eine außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen und langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden. Die positiven Gerichtsurteile bestärken die Energieversorgungsunternehmen und Verbraucher, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken

In 2017 wurde zudem der § 111b des Energiewirtschaftsgesetzes geändert. Kernpunkte der Neuregelung sind die Vereinheitlichung des Gerichtsstandes in Streitigkeiten über Schlichtungsentgelte auf das Landgericht Berlin sowie eine Regelung, nach der die Bezahlung der Fallpauschalen der Schlichtungsstelle von den Unternehmen nur verweigert werden kann, wenn die ernsthafte Annahme eines offensichtlichen Fehlers der Schlichtungsstelle, wie z.B. Schreib- oder Rechenfehler, besteht.

Diese Neuregelung begrüßen wir ausdrücklich, da die Schlichtungsstelle in der Vergangenheit vor verschiedenen Landgerichten Klage erheben musste. Durch die Vereinheitlichung des Gerichtsstandes erhoffen wir uns eine zügige Vereinheitlichung der Rechtsprechung. Ebenso sah sich die Schlichtungsstelle in der Vergangenheit immer wieder mit unberechtigten Rechnungswidersprüchen gegen die

Schlichtungsentgelte konfrontiert, die daraufhin nicht oder erst verspätet beglichen wurden. Die Neuregelung schafft für uns Klarheit und Planungssicherheit.

Eine weitere positive Entwicklung sehen wir darin, dass die Schlichtungsstelle immer mehr Energieversorger als Mitglieder gewinnen kann. Diese Unternehmen unterstützen und fördern den Schlichtungsgedanken durch ihre Mitgliedschaft bei uns. Dies kann ein wichtiges Signal für Verbraucher bei der Wahl ihres Energieversorgers sein.

Berlin, 1. Februar 2018

## 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 sowie die Teilnahmeverpflichtung am Schlichtungsverfahren 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 elf Mitarbeiter, davon vier Volljuristen und sechs Sachbearbeiterinnen, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch eine befristet beschäftigte Schlichterin und Aushilfskräfte erhalten.

Mit dieser Personalausstattung ist die Schlichtungsstelle in der Lage, die laufend eingehenden Fälle in dem gesetzlich vorgesehenen Zeitrahmen 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 2017 hatte die Schlichtungsstelle Energie 102 Mitglieder und ein Fördermitglied. Wir freuen uns über diese Unterstützung durch die Energieversorgungsunternehmen, die da-durch 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 Oberlandesgericht Köln hat in seinem Beschluss vom 17. Februar 2016 die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Damit folgt das Oberlandesgericht Köln den Urteilen des Landgerichtes Köln vom 22. Mai 2014 und des Landgerichtes Berlin vom 13. Januar 2014, die bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatten. Die Nichtzulassungsbeschwerde des betroffenen Unternehmens hat der Bundesgerichtshof mit Beschluss vom 15. November 2016 zurückgewiesen, so dass die Urteile rechtskräftig sind. Ein weiteres positives Urteil für die Schlichtungsstelle erging am 1. August 2017 durch das Landgericht Düsseldorf. Diese Gerichtsurteile sind ein wichtiges Signal sowohl für uns als auch für Verbraucher und die Energieversorger, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken. 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 verwendet werden, das auf der Homepage [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://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 und die Vollständigkeit des Antrages. Bejaht der Ombudsmann die Zulässigkeit 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 unternehmensinternen Beschwerdemanagement 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 konkreten Einigungsvorschlag. Die Empfehlung erfolgt schriftlich. Für die Schlichtungsempfehlung fallen in der Regel 450 Euro Fallpauschale an. Damit wird dem hohen Aufwand für eine Empfehlung entsprochen. In tatsächlich und rechtlich einfach gelagerten Fällen beträgt die Fallpauschale 350 Euro (Kurzempfehlung). Betrifft die Kurzempfehlung unbegründete Schlichtungsanträge beträgt die Fallpauschale 250 Euro. Hat das Unternehmen bereits im Be-

schwerdeverfahren nach § 111a EnWG mit zutreffender Begründung auf die Unbegründetheit verwiesen, kann die Pauschale auf 150 Euro reduziert werden.

Die 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 zwei Wochen mitzuteilen.

Das Schlichtungsverfahren soll innerhalb von 90 Tagen nach Vollständigkeit der Akte abgeschlossen sein. Die Vollständigkeit der Schlichtungsakte wird dann angenommen, wenn alle Beteiligten die Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

Grundsätzlich verfolgt die Schlichtungsstelle das Ziel, keine offenen Anträge zu haben, die ab Eingang älter sind als fünf Monate.

Das Verfahren ist für den Verbraucher grundsätzlich kostenfrei.

### 3. Die Schlichtungsanträge

Im Laufe des Jahres 2017 gingen 4.937 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 343 Unternehmen, wobei wir auch in 2017 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 tätig<sup>1</sup>. 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 konnten in 2017 festgestellt werden:

---

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

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Guthaben nicht ausgezahlt		736	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		656	
Streitiger Verbrauch		550	
	Verbrauchsschätzung		122
	Zählerstand		181
	Zählerverwechslung		53
	Zählerdefekte		194
Rechnung fehlt		452	
Lieferantenwechsel		443	
Bonus		437	
Beanstandete Preiserhöhung		372	
Sonstiges		348	
Streitige Abrechnung		327	
	Abrechnungszeiträume		87
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		240
sonstige vertragliche Streitigkeiten		278	
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		259	
Sonderkündigung Preiserhöhung		259	
Zustandekommen des Vertrages		231	
Abschlagszahlungen falsch		207	
Sonstige Schadenersatzansprüche Verbraucher		141	
Kündigungsbestätigung fehlt		122	
Kostenpauschalen der Unternehmen		122	
Schäden bei Überspannung		69	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		64	
Sperrung		56	
Kündigung des Vertrages durch Unternehmen		35	
PV-Anlagen		17	
Anschluss an das Versorgungsnetz		7	

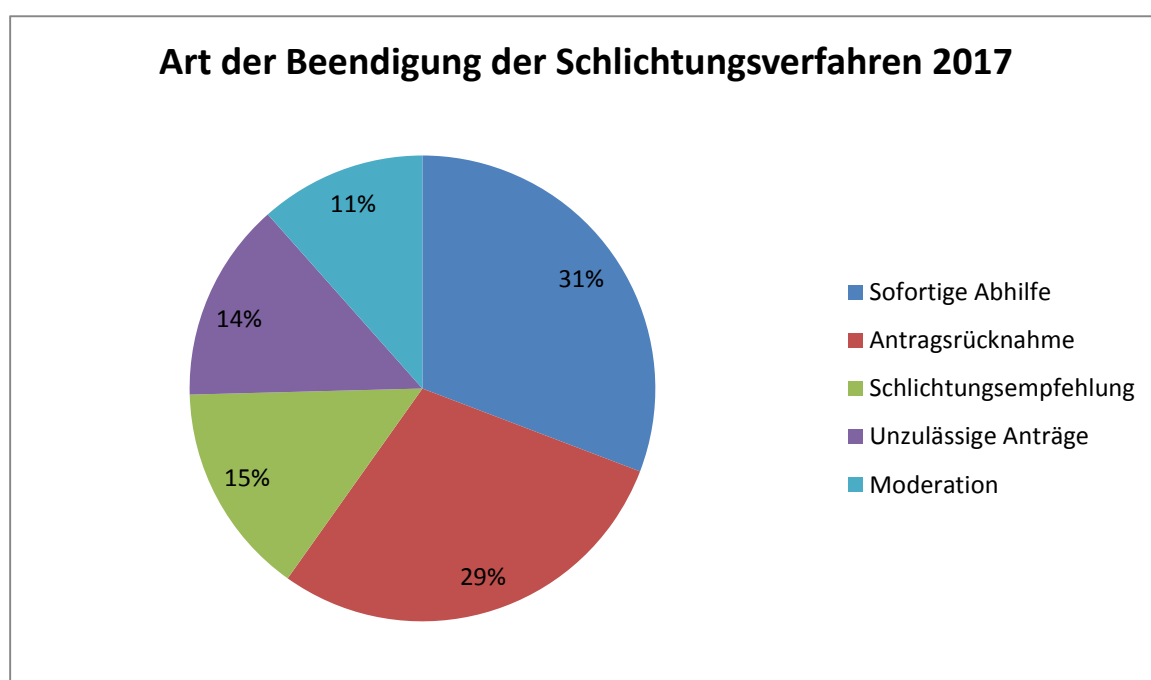


#### 4. Die Schlichtungsverfahren

In 2017 wurden insgesamt 5.337 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2017 und den Vorjahren geführt und beendet. In weiteren 544 Fällen führte der Erstkontakt mit der Schlichtungsstelle nicht zu einer Vervollständigung des Antrages.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Anträge betrug im Jahr 2017 rund 52 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2017 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragsesinganges und vom Verfahrensausgang.

Die Schlichtungsverfahren wurden wie folgt beendet:



Der hohe Anteil der Antragsrücknahmen ist durch die Insolvenz eines Energieversorgungsunternehmens begründet. Mit Insolvenzantrag des Unternehmens im Februar 2017 wurde mit den bei der Schlichtungsstelle laufenden Schlichtungsverfahren wie folgt verfahren: Alle Verbraucher, die eine Schlichtung mit dem insolventen Unternehmen beantragt hatten und von der Schlichtungsstelle bereits registriert wurden, erhielten ein Schreiben, in dem mitgeteilt wurde, dass ein Schlichtungsverfahren neben dem gerichtlichen Verfahren nach Stellung der Insolvenzanträge nicht sinnvoll durchgeführt werden könne. Den Verbrauchern wurde geraten, sich mit allen Anliegen an den vorläufigen Insolvenzverwalter zu wenden und die Schlichtungsanträge zurückzunehmen. Die endgültige Entscheidung über die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens lag damit in der Hand der Verbraucher. Entsprechend wurde mit den Neuanträgen nach dem Insolvenzantrag verfahren.

Alle Verbraucher haben daraufhin ihren Antrag zurückgenommen, mit der Folge der oben dargestellten signifikanten Auswirkung in der Statistik über die Art der Verfahrensbeendigungen.

Nachrichtlich:

*Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 39 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2017 abgeschlossene Schlichtungsverfahren - unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang -, in denen die Vollständigkeit der Akte vorlag. Die Vollständigkeit der Schlichtungsakte wird bei der Schlichtungsstelle grundsätzlich sechs Wochen nach Eröffnung des Verfahrens unterstellt. Bei der Betrachtung der Durchschnittsgröße ist zu beachten, dass die Vollständigkeit der Beschwerdeakte nach der gesetzlichen Definition und unseren internen Annahmen nur in 2.536 Schlichtungsverfahren (rund 48%) gegeben war. Daher ist diese Durchschnittsgröße als Aussage, wie lange ein Schlichtungsverfahren bei uns dauert, höchst irreführend. Dafür ist allein die o.g. Bearbeitungsdauer ab Antragseingang maßgebend. Ebenso trifft dieser Durchschnittswert keine Aussage darüber, ob diese Verfahren einvernehmlich gelöst werden konnten. Aus dem Durchschnittswert kann auch nicht abgeleitet werden, welche Verfahren - mit oder ohne das Merkmal „Vollständigkeit der Akte“ - häufiger zu Einigungen führen. So erlaubt und fördert das bei der Schlichtungsstelle angelegte dreistufige Verfahren gerade die schnelle und unkomplizierte Lösung von Streitfällen in der sofortigen Abhilfe, ohne die Vorgabe des rechtlichen Gehörs zu verletzen. Z.B. kann bei allen diesen erfolgreich gelösten Schlichtungsverfahren angenommen werden, dass sie in die statistische Größe der Verfahrensdauer ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte nicht einfließen.*

### Schlichtungsempfehlungen

Die Verfahrens- und Kostenordnung der Schlichtungsstelle Energie unterscheiden vier Arten der Schlichtungsempfehlung:

- „Schlichtungsempfehlung“
- „Kurzempfehlung“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle
- „Kurzempfehlung unbegründet“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle, in denen der Antrag des Verbrauchers sich als unbegründet erweist
- „Kurzempfehlung unbegründet plus“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle, in denen der Antrag des Verbrauchers sich als unbegründet erweist und das Unternehmen bereits im Beschwerdeverfahren nach § 111a EnWG mit zutreffender Begründung auf die Unbegründetheit verwiesen hat

Der Anteil der Schlichtungsempfehlungen von rund 15% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Kurzempfehlung“	8%
„Schlichtungsempfehlung“	4%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	2%
„Kurzempfehlung unbegründet“	1%

Der hohe Anteil der Schlichtungsempfehlungen insgesamt und der Kurzempfehlungen im Besonderen ist ebenso auf das insolvente Unternehmen zurückzuführen, das insgesamt ein sehr hohes Beschwerdeaufkommen auf sich vereinte. Vor Stellung des Insolvenzantrages mussten die Schlichtungsverfahren - mangels Mitarbeit des Unternehmens in der Schlichtung - nahezu vollständig im Wege der Kurzempfehlung beendet werden.

### **Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren**

In 53% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. Die im Vergleich zu den Vorjahren relativ geringe Einigungsquote ist ebenso durch das insolvente Energieversorgungsunternehmen verursacht.

Zum einen hat sich das Unternehmen vor Stellung des Insolvenzantrages nicht ausreichend am Schlichtungsverfahren beteiligt. Insbesondere wurde die Abfrage der Schlichtungsstelle, ob die Schlichtungsempfehlungen durch das Unternehmen anerkannt werden, nicht mehr beantwortet. Die Schlichtungsstelle musste daher davon ausgehen, dass in diesen Fällen formal keine Einigung zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu Stande kam.

Zum anderen haben die Verbraucher nach Stellung des Insolvenzantrages ihre Schlichtungsanträge zurückgenommen. Diese Rücknahmen können nicht als Einigungen im Schlichtungsverfahren betrachtet werden.

Ohne Berücksichtigung der Schlichtungsverfahren dieses Unternehmen betreffend, konnte in 74% der durchgeführten Schlichtungsverfahren eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden.

In 16 Fällen steht die Anerkennung von Schlichtungsempfehlungen noch aus.

### **Unzulässige Anträge**

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle weist Kriterien aus, bei deren Vorliegen die Schlichtungsstelle die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn:

- Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nicht gegeben ist,
- der gesetzliche Beschwerdemechanismus nicht eingehalten wurde, wonach sich der Verbraucher mit seiner Beschwerde zunächst an das Unternehmen zu wenden hat und dieses vier Wochen Zeit hat, auf die Beschwerde zu reagieren,
- der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
  - der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,

- eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat oder die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
- ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
- die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle Energie ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil die Schlichtungsstelle Energie den Sachverhalt nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann.

Der Anteil der unzulässigen Anträge von ca. 14% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	4,37%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	2,74%
Anhängigkeit vor Gericht	2,51%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenen Aufwand geklärt werden	2,49%
Zuständigkeit nicht gegeben	1,41%
rechtskräftiges Urteil	0,35%

Der Unzulässigkeitsgrund „Anhängig vor Gericht“ bezieht sich im Wesentlichen auf Klagen von einigen wenigen Unternehmen im laufenden Schlichtungsverfahren, welche nach den Regelungen der Verfahrensordnung die Beendigung der Schlichtung zur Folge haben.

Dabei drängt sich in der Praxis die Annahme auf, dass diese einzelnen Unternehmen die Verbraucher in den Schlichtungsverfahren systematisch verklagen. Dabei ist es in nicht wenigen Fällen unklar, ob die Unternehmen die Gerichtskostenvorschüsse einzahlen und so der jeweilige Fall tatsächlich einer gerichtlichen Klärung zugeführt wird. Auch bestehen Zweifel an den Erfolgsaussichten der größtenteils negativen Feststellungsklagen der Unternehmen. Es scheint daher das Ziel im Vordergrund zu stehen, die Schlichtungsverfahren - möglichst kostengünstig - zu beenden.

Ohne Einzahlung des Gerichtskostenvorschusses wird nach den Regelungen des deutschen Prozessrechts die Klage den betroffenen Verbrauchern nicht zugestellt. Das führt nicht selten dazu, dass Verbraucher mit der Begründung, ihnen sei keine Klage bekannt, remonstrieren, wenn sie die Mitteilung über die Beendigung ihres Schlichtungsverfahrens erhalten.

## 5. Aus der Schlichtungspraxis

### Insolvenz eines Energielieferanten

Bis zur Insolvenz mehrerer Gesellschaften eines Anbieters im Februar 2017 befasste sich die Schlichtungsstelle seit 2015 mit zahlreichen Beschwerden von Verbrauchern, die sich wegen aus ihrer Sicht nicht nachvollziehbarer Abschlagsforderungen, Nachforderungen sowie gänzlich unterbliebener Verbrauchsabrechnungen an die Schlichtungsstelle gewandt hatten. Als Folge der Insolvenz sahen sich die Beschwerdeführer nicht nur teilweise erheblichen Nachforderungen der Unternehmen des Firmenverbundes ausgesetzt, ohne dass für sie selbst noch eine realistische Aussicht auf Erstattung bestehender Guthabenforderungen bestand. Diejenigen Verbraucher, bei denen der Stromlieferant zum Teil bereits Monate zuvor ohne Information an die Verbraucher die Belieferung eingestellt hatte, wurden zusätzlich auch noch durch den örtlichen Grundversorger wegen der Kosten einer Ersatz- bzw. Grundversorgung in Anspruch genommen.

Nachdem die Schlichtungsstelle bis zur Insolvenzanmeldung eine große Anzahl von Schlichtungsempfehlungen ausgesprochen hatte, die überwiegend durch den Versorger nicht anerkannt worden waren, musste die Schlichtungsstelle die Antragsteller nach Einleitung des Insolvenzverfahrens darauf hinweisen, dass eine erfolgreiche Schlichtung nicht mehr zu erwarten war. Zwar teilten zahlreiche Beschwerdeführer der Schlichtungsstelle in der Folgezeit mit, dass sie erstmals oder erneut Verbrauchsabrechnungen erhalten hätten. Beanstandungen der Verbraucher im Hinblick auf diese Abrechnungen konnte die Schlichtungsstelle aber nicht mehr im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens bearbeiten. Zusätzliche Schwierigkeiten bereitete, dass in den allermeisten Fällen die innerhalb des Firmenverbundes für den jeweiligen Liefervertrag verantwortliche Gesellschaft ohne umfangreiche Prüfungen kaum zu ermitteln war. Deshalb riet die Schlichtungsstelle hilfeschuchenden Verbrauchern zu einer umfassenden Rechtsberatung, um die Chancen und Risiken der Abwehr möglicherweise unberechtigter Ansprüche der Versorger abzuschätzen.

### Verweigerung von Bonuszahlungen

Die Schlichtungsstelle verzeichnete auch Schlichtungsanträge zum Thema Bonus, vor allem gegen einzelne neue Anbieter auf dem Energiemarkt. Mit ihren Beschwerden verlangten die Antragsteller vor allem die Bonusauszahlungen. Sie verlangten auch fehlende Kündigungsbestätigungen und reklamierten aus ihrer Sicht überhöhte Abschlagsforderungen. Soweit Boni vereinbart worden waren, hatten die Anbieter diese in den Abrechnungen oder Schlussrechnungen entweder nicht ausgewiesen oder jedenfalls nicht zugunsten der Verbraucher in Abzug gebracht. Abschlagsforderungen hatten die Unternehmen aufgrund von nach ihren Angaben durch den Netzbetreiber übermittelten Verbrauchsprognosen zum Teil drastisch erhöht. Die Schlichtungsstelle wies die Unternehmen darauf hin, dass vereinbarte Boni auszuzahlen sind. Nach Auffassung der Schlichtungsstelle können Versorgungsunternehmen Abschlagsforderungen auch nicht allein deshalb erhöhen, weil der Netzbetreiber möglicherweise aufgrund des Verbrauchsverhaltens eines vorherigen Nutzers eine von den Angaben des Verbrauchers abweichende Jahresverbrauchsprognose übermittelt. In sehr vielen Fällen führte das Schlichtungsverfahren zu einer Befriedigung der Verbraucher. Die Versorger halfen der Verbraucherbeschwerde nach einem entsprechenden Einigungsvorschlag der Schlichtungsstelle ab.

## Nachforderungen von Energielieferanten

Hohe Nachforderungen der Versorgungsunternehmen, die in Einzelfällen mehr als 40.000 EUR betragen, führten auch im Jahr 2017 zu Verbraucherbeschwerden. In einigen Fällen wurden die Erben der ursprünglichen Vertragspartner von den Energieversorgern auf Zahlungen für mehrere Jahre zurückliegende Abrechnungszeiträume in Anspruch genommen. Dies erschwerte die Aufklärung, für welche Zeiträume in welcher Höhe tatsächlich noch Forderungen bestanden. Die Nachforderungen fielen besonders hoch aus, wenn Energieversorger erst nach mehreren Jahren einen noch nicht abgerechneten Verbrauch an der jeweiligen Lieferstelle feststellten. In der Regel beriefen sich die Energielieferanten in solchen Fällen auf neue oder geänderte Zählerstände, die ihnen von den Messstellenbetreibern überliefert worden seien. Aus Sicht der Verbraucher war die Belastung mit einer hohen Nachforderungssumme, die sich aus den nachträglichen Korrekturen ergab, nicht zumutbar, auch wenn die Verantwortung für das Entstehen der Nachforderung nicht ausschließlich beim Versorgungsunternehmen lag. Die Schlichtungsstelle unterbreitete nach zum Teil umfangreicher Sachaufklärung auf den jeweiligen Einzelfall zugeschnittene Lösungsvorschläge.

Einige Schlichtungsanträge bezogen sich zumindest auch auf die Frage, ob die Energielieferanten sowohl in den Verbrauchsabrechnungen als auch im laufenden Saldo Zahlungen der Verbraucher vollständig und richtig berücksichtigt hatten. Insbesondere Buchungsverläufe über mehrere Jahre konnten Verbraucher dann nur schwer nachvollziehen, wenn der Versorger zunächst erstellte Verbrauchsabrechnungen später wieder storniert und sodann neue Rechnungen erstellt hatte. Bereits bezahlte, aber später wieder stornierte Mahnkosten erschwerten die Überprüfung der Forderungshöhe aus der Sicht der Verbraucher zusätzlich.

In verschiedenen Fällen verrechneten die Energielieferanten Einzahlungen der Verbraucher zunächst auf ältere Nachforderungen oder Kosten, ohne dies ausdrücklich in den Verbrauchsabrechnungen auszuweisen. Die als Abschläge in den Abrechnungen angerechneten Restzahlungen stimmten dann nicht mit den Einzahlungsbeträgen der Verbraucher überein, was immer wieder Anlass für Verbraucherbeschwerden gab. In einigen Fällen ging die Schlichtungsstelle davon aus, dass Energielieferanten Tilgungsbestimmungen der Verbraucher hätten beachten müssen. Auch vom Versorgungsunternehmen nicht angeforderte, aber von den Beschwerdeführern tatsächlich per Dauerauftrag geleistete weitere Monatsabschläge führten zu Streitigkeiten, wenn nur die angeforderten Abschlagszahlungen in den Abrechnungen ausgewiesen waren.

Einigungsbemühungen der Schlichtungsstelle zielten in der Regel darauf ab, die tatsächlichen Energiekosten in den jeweiligen Abrechnungszeiträumen zu ermitteln, die Höhe berechtigter Kostenforderungen zu klären sowie eine Einigung darüber zu erzielen, welche wechselseitigen Zahlungen insgesamt während der Vertragsdauer geflossen waren. Insbesondere dann, wenn die Buchungskontenverläufe über mehrere Jahre streitig waren, gelang es der Schlichtungsstelle nicht immer, Verbrauchern eine Gesamtlösung zu vermitteln. Aus Sicht vieler Verbraucher ist eine vollständige, nachvollziehbare Verbrauchsabrechnung eine unverzichtbare Grundlage für eine Einigung im Schlichtungsverfahren. Nicht alle Verbrauchsabrechnungen genügten diesen Anforderungen, obwohl auch die Schlichtungsstelle in manchen Fällen zu dem gleichen Abrechnungsergebnis kam, wie das Versorgungsunternehmen. Verweigerte der Energieversorger gleichwohl eine Korrektur der Abrechnung, zum Beispiel weil eine detaillierte Auflistung geleisteter Zahlungen systemtechnisch nicht möglich war, akzeptierten manche

Verbraucher den Abrechnungssaldo auch im Schlichtungsverfahren nicht. Bei Abrechnungskorrekturen über mehrere Jahre erleichterte es eine Einigung zwischen Unternehmen und Verbrauchern, wenn die geleisteten Zahlungen in den Verbrauchsabrechnungen nicht in Gesamtsummen, sondern als Einzahlungen im jeweiligen Abrechnungszeitraum dargestellt wurden.

### **Abgerechnete Zählerstände**

Ein weiteres Themengebiet der Schlichtungsverfahren waren wie in den vergangenen Jahren Streitigkeiten über abgerechnete Zählerstände, insbesondere wenn diese zu einem von den Antragstellern unerwartet hohen Verbrauch führten. In denjenigen Fällen, in denen eine durch die Beschwerdeführer oder das Versorgungsunternehmen veranlasste Befundprüfung des Zählers bereits ergeben hatte, dass dieser die zulässigen Verkehrsfehlergrenzen eingehalten hatte, erachtete die Schlichtungsstelle die Schlichtungsanträge für unbegründet. Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens ohne Beweisaufnahme durch Zeugenvernehmungen oder Sachverständigengutachten kann letztlich nicht aufgeklärt werden, ob ein Messergebnis fehlerhaft gewesen ist, obwohl die verwendete Messeinrichtung der Überprüfung standgehalten hat. Die Schlichtungsstelle ging in aller Regel davon aus, dass durch eine bestandene Befundprüfung der gemessene Energieverbrauch für den geprüften Zähler überzeugend belegt ist. Sie empfahl den Beschwerdeführern, die entsprechenden Verbrauchsabrechnungen anzuerkennen. Fiel die Nachforderung auch deshalb sehr hoch aus, weil in vorausgegangenen Jahren nur ein zu gering geschätzter Verbrauch abgerechnet worden war, einigten sich die Beteiligten in mehreren Fällen auf Anraten der Schlichtungsstelle dahingehend, dass der Verbrauch gleichmäßig neu auf die einzelnen Verbrauchsjahre aufgeteilt wurde. Hieraus ergab sich für die Beschwerdeführer wegen der insbesondere bei Stromlieferung seit einigen Jahren stark gestiegenen Preise in gewissem Umfang eine Kostensparnis.

### **Lieferantenwechsel**

Fehlgeschlagene oder verspätet umgesetzte Lieferantenwechsel gaben erneut Anlass zu Verbraucherbeschwerden. Unterschiedliche Umstände führten dazu, dass Antragsteller nicht oder nicht zum gewünschten Termin zu einem von ihnen gewählten Energieversorger wechseln konnten. Teilweise konnte die Schlichtungsstelle erst durch Auswertung der Stellungnahmen von bis zu vier beteiligten Unternehmen ermitteln, ob und in welcher Hinsicht Fehler bei den Beschwerdeführern selbst oder den Versorgungsunternehmen aufgetreten waren. In einigen Fällen scheiterte die Lieferantenanmeldung beim Netzbetreiber an einer fehlerhaften Zählernummer, wobei zum Beispiel ein Bindestrich innerhalb der Ziffernfolge oder zusätzliche, auf der Messeinrichtung selbst ablesbare Ziffern zu Fehlermeldungen innerhalb des standardisierten Datenaustauschs führen konnten. Teilweise trugen mehrere aufeinanderfolgende Fehler verschiedener Beteiligter dazu bei, dass der Altlieferant eine Kündigung im Namen des Verbrauchers nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Frist erhielt. Auch unterschiedliche Stammdaten wie zum Beispiel mehrere Namen von Anschlussnutzern oder eine durch einen Buchstaben ergänzte Hausnummer erschwerten die Identifizierung der Lieferstelle.

Die Schlichtungsstelle empfahl je nach Sachlage im Einzelfall eine rückwirkende Änderung der Zuordnung oder einen Kostenausgleich für die Beschwerdeführer, wenn die Ursachen der Verzögerung nicht allein dem Verbraucher zuzuordnen waren.

## **Vertriebswege**

Die Schlichtungsstelle verzeichnete auch Verbraucherbeschwerden, die sich auf telefonische Abschlüsse von Energielieferverträgen oder Haustürgeschäfte bezogen. Verbraucher reklamierten, sie seien ohne vorherige Einwilligung telefonisch kontaktiert und zum Zwecke der Angebotserstellung gebeten worden, alle für einen Lieferantenwechsel notwendigen Angaben zu übermitteln. Den Liefervertrag, der ihnen in der Folge bestätigt worden sei bzw. die Kündigung ihres bisherigen Vertrages beim Vorversorger hätten sie bei voller Kenntnis der vertraglichen Konditionen gar nicht abschließen wollen. In mehreren Schlichtungsverfahren stellten die Energielieferanten der Schlichtungsstelle telefonische Aufzeichnungen des Vertragsabschlusses zur Verfügung. Da diese in der Regel jedoch nur abschließende die Zusammenfassung der vom Beschwerdeführer gemachten Angaben sowie deren Bestätigung enthielten, blieb der Gesamtverlauf der telefonischen Werbeaktion zumeist im Unklaren. Wenn und soweit die Beschwerdeführer keine oder keine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Widerrufsbelehrung erhalten hatten, schlug die Schlichtungsstelle in vielen Fällen erfolgreich eine vorzeitige Vertragsbeendigung vor. In den allermeisten Fällen lag den Unternehmen die gemäß § 312 h Bürgerliches Gesetzbuch erforderliche Vollmacht zur Kündigung des Liefervertrages beim vorherigen Anbieter in Textform nicht vor. Auch in diesen Fällen einigten sich die Beteiligten während des Schlichtungsverfahrens in der Regel auf eine umgehende Beendigung des nicht gewünschten Liefervertrages.

## **Versorgungsunterbrechung**

Schlichtungsanträge mit dem Begehren, eine unterbrochene Versorgung wiederherzustellen oder Schadensersatz für aus Sicht der Verbraucher unzulässige Versorgungsunterbrechungen zu leisten, konnten nicht in allen Fällen die von den Verbrauchern gewünschte Lösung herbeiführen. Einigungen konnte die Schlichtungsstelle vor allem in denjenigen Fällen erfolgreich anregen, in denen tatsächlich nicht alle Voraussetzungen einer Versorgungsunterbrechung vorgelegen hatten oder in denen die Verbraucher zeitnah einen Ausgleich noch offener Forderungen in Aussicht stellen konnten. Für einen Schadensersatz in der von den Beschwerdeführern geforderten Höhe lagen in den meisten Fällen keine ausreichenden Belege vor.

Einige Schlichtungsanträge bezogen sich auch auf Versorgungsunterbrechungen, die ein Energielieferant wegen rückständiger Beträge eines vorherigen Anschlussnutzers veranlasst hatte. In diesen Fällen konnte die Schlichtungsstelle erfolgreich eine Einigung anregen, so dass der Antragsteller zumindest wieder mit Energie versorgt werden konnte.



## Anhang:

### Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

#### Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

**Dr. Anke Tuschek**

Vorsitzende

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

**Ingmar Streese**

stellv. Vorsitzender

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

**Robert Busch**

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

**Dr. Thorsten Kasper**

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

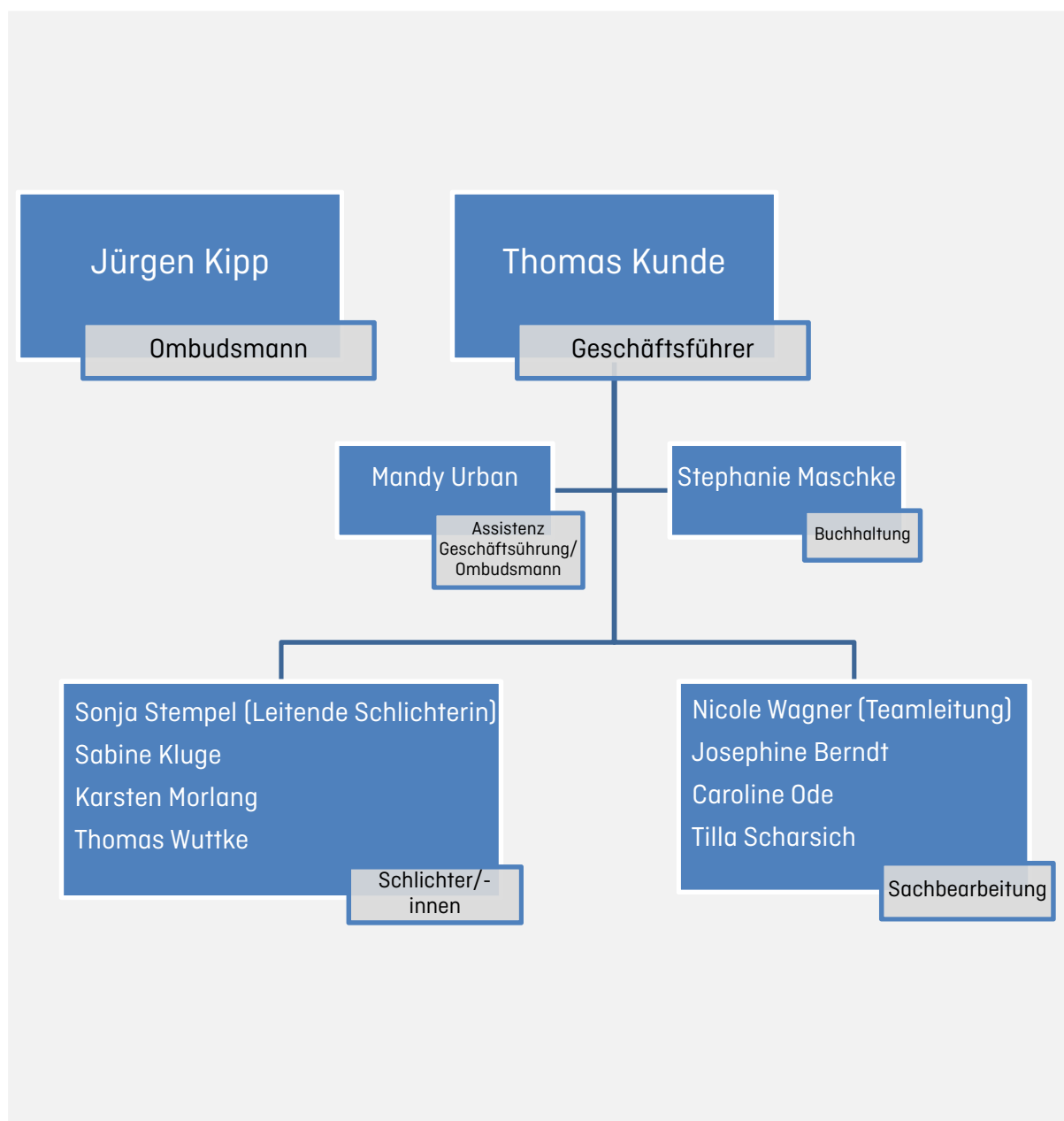
**Peter Krümmel**

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

**Dr. Andreas Zuber**

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

## Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2017



## Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2017

<b>Fabian Fehrenbach</b>	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
<b>Dr. Paula Hahn</b>	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.
<b>Helmut Herdt</b>	Städtische Werke Magdeburg GmbH
<b>Leonora Holling</b>	Bund der Energieverbraucher e.V.
<b>Kerstin Hoppe</b>	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
<b>Andreas Lange</b>	lekker Energie GmbH
<b>Andrea Lohr</b>	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
<b>Gero Lücking</b>	LichtBlick SE
<b>Dr. Christian Meinhardt</b>	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
<b>Dr. Maja Murza</b>	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
<b>Dieter Ploch</b>	eprimo GmbH
<b>Udo Sieverding</b>	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
<b>Andrea Vogt</b>	Stadtwerke Troisdorf GmbH
<b>Dietmar Wall</b>	Deutscher Mieterbund e.V.
<b>Marion Weitemeier</b>	Stiftung Warentest

## Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2017

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	Energieversorgung Offenbach AG (EVO)	goldgas GmbH HAMBURG ENERGIE GmbH
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.	Energieversorgung Pirna GmbH Ener.my GmbH	innogy SE KommEnergie GmbH
Verband kommunaler Unternehmen e. V.	E.ON Energie Deutschland GmbH	Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
Bundesverband Neue Energiewirtschaft e. V.	e-rp GmbH E.Vita GmbH	MVV Energie AG NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG
ARGEnergie e.V.	EWE Netz GmbH	NGW GmbH
Avacon AG	EWR Aktiengesellschaft	Ohra Energie GmbH
badenova AG & Co.KG	First Utility GmbH	PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT
BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH	gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG
Bund der Energieverbraucher e.V.	GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft	RheinEnergie AG
DEG Deutsche Energie GmbH	Gasversorgung Angermünde GmbH	rhenag Rheinische Energie AG
DIG Deutsche Industriegas GmbH	Gasversorgung Frankenwald GmbH	Schwarze Elster GmbH
EGT Energie GmbH	Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH	Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG
Einhorn Energie GmbH & Co.KG	Gasversorgung Main-Kinzing GmbH	Stadtwerke Ahrensburg GmbH
Elektrizitätsversorgung Werther GmbH	Gasversorgung Pforzheim Land GmbH	Stadtwerke Augsburg Energie GmbH
Elektrizitätswerke Tegernsee Carl Miller KG	Gasversorgung Unterfranken GmbH	Stadtwerke Bad Friedrichshall
Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs-KG	Gelsenwasser AG	Stadtwerke Bielefeld GmbH
Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH	GemeindeStrom Wadgassen	Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH
Energie und Wasserversorgung Aktiengesellschaft Kamenz	GEO Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH	Stadtwerke Burscheid GmbH Stadtwerke Dinslaken GmbH
Energieversorgung Oberhausen AG		

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