

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2021

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2021 besteht die Schlichtungsstelle Energie nun gut zehn Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Startete die Schlichtungsstelle in den ersten Jahren mit einem sehr hohen Antragsvolumen - 2012 erhielten wir rund 13.700 Anträge, 2013 und 2014 jeweils rund 9.500 Anträge von Energieverbrauchern - gingen 2015 die Anträge merklich auf rund 4.900 Anträge zurück. Im Jahr 2016 haben wir rund 6.100 Anträge erhalten, 2017 gingen rund 5.000 Anträge, 2018 rund 7.500 Anträge, 2019 rund 6.800 Anträge, 2020 rund 4.500 Anträge und 2021 rund 7.700 Anträge bei der Schlichtungsstelle ein.

Auch in 2021 war das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich. Sahen 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. So betrafen in 2021 allein rund 1.450 Anträge ein einzelnes Versorgungsunternehmen. Gegenstand der Verbraucherbeanstandungen war hier auffallend häufig die Nichtauszahlung von in Abrechnungen ausgewiesener Guthaben.

Im November und Dezember 2021 stieg die Zahl der Schlichtungsanträge noch einmal merklich an. Die Verbraucherbeschwerden richteten sich gegen mehrere Strom- und Gasversorgungsunternehmen wegen erheblicher Erhöhung der Abschlagsforderungen und/oder Preiserhöhungen. Die Unternehmen beriefen sich dabei auf enorm gestiegene Beschaffungspreise an den Energiebörsen. Dabei kann es auch zu zahlreichen Kündigungen der Lieferverträge durch die Versorgungsunternehmen. Hinzu kam, dass einige Unternehmen ohne vorherige Ankündigung die Belieferung ihrer Kunden einfach einstellten, so dass für die betroffenen Verbraucher die Ersatzversorgung zur Anwendung kam. Auch hier wurde seitens der Unternehmen auf die Preisentwicklung in der Beschaffung verwiesen. Die Schlichtungsstelle bemüht sich in den Fällen, in denen sich die Abschlags- oder Preiserhöhung bzw. die Kündigung der Lieferverträge als unwirksam erweisen oder sich die Unternehmen durch einfache Einstellung der Versorgung vertragsbrüchig verhielten, entweder eine Weiterbelieferung zu den ursprünglich vereinbarten Konditionen zu erreichen oder den Verbrauchern einen Schadensersatz zuzusprechen, der die durch die vorzeitige Vertragsbeendigung entstandenen bzw. entstehenden Mehrkosten kompensieren soll.

Nach zehn Jahren Schlichtungstätigkeit haben sich viele Energieversorgungsunternehmen 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.

Auch das Jahr 2021 stand organisatorisch ganz im Zeichen der Corona-Pandemie. Mobiles Arbeiten bestimmte den Arbeitsalltag, dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden. Dank gilt hier vor allem dem großen Engagement und der Flexibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle. So wichtig und auch selbstverständlich die digitale Kommunikation dabei geworden ist, so fehlt uns doch der persönliche Kontakt und Austausch im Team.

Erfreulich ist, dass das Berliner Kammergericht in zwei Entscheidungen die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt hat, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Die Schlichtungsstelle sieht sich immer wieder zu Gerichtsverfahren gezwungen, da einige wenige Versorger ihrer gesetzlichen Verpflichtung zur Zahlung der Fallpauschalen nicht nachkommen. Das Kammergericht folgt damit der ständigen Rechtsprechung des Landgerichtes Berlin sowie dem Beschluss des Oberlandesgerichtes Köln aus 2016 (bestätigt durch Beschluss des Bundesgerichtshofes), die bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatten.

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

Positiv hervorzuheben ist auch die Mitgliedschaft vieler Energieversorger bei der Schlichtungsstelle Energie. 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 2022

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 und Mitglied des Verfassungsgerichtshofes des Landes Berlin. Der Ombudsmann begleitet das gesamte Schlichtungsverfahren objektiv und unparteiisch 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 durchschnittlich zehn Mitarbeiter, davon vier Volljuristinnen und -juristen und fünf Sachbearbeiterinnen, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch 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 2021 hatte die Schlichtungsstelle Energie 86 Mitglieder und ein Fördermitglied. 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.

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, fordern wir die Fallpauschalen in diesen Fällen im Klageweg ein. Das Berliner Kammergericht hat nun in seinem Beschluss vom 6. Oktober 2021 sowie durch Urteil vom 15. November 2021 die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Damit folgt das Kammergericht der ständigen Rechtsprechung des Landgerichtes Berlin sowie dem Beschluss des Oberlandesgerichtes Köln vom 17. Februar 2016 (bestätigt durch Beschluss des Bundesgerichtshofes vom 15. November 2016), die bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatten. Das Kammergericht Berlin ist seit 2017 das für die Schlichtungsstelle alleinig zuständige Berufungsgericht und hat mit den beiden Entscheidungen eindeutig die gesetzliche Regelung bestätigt, wonach die Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungskosten tragen müssen.

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.

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 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 Beschwerdeverfahren 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 2021 gingen 7.722 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 409 Unternehmen, wobei wir auch in 2021 ein höchst unterschiedliches Beschwerdeaufkommen bei den betroffenen Unternehmen feststellen konnten. So betrafen in 2021 allein rund 1.450 Anträge ein einzelnes Versorgungsunternehmen. Gegenstand der Verbraucherbeanstandungen war hier auffallend häufig die Nichtauszahlung von in Abrechnungen ausgewiesener Guthaben.

Insgesamt gibt es in Deutschland 1.350 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern und rund 900 Stromnetzbetreiber. Über 1.000 Unternehmen beliefern Endkunden mit Erdgas und es gibt über 700 Gasnetzbetreiber¹.

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 2021 festgestellt werden:

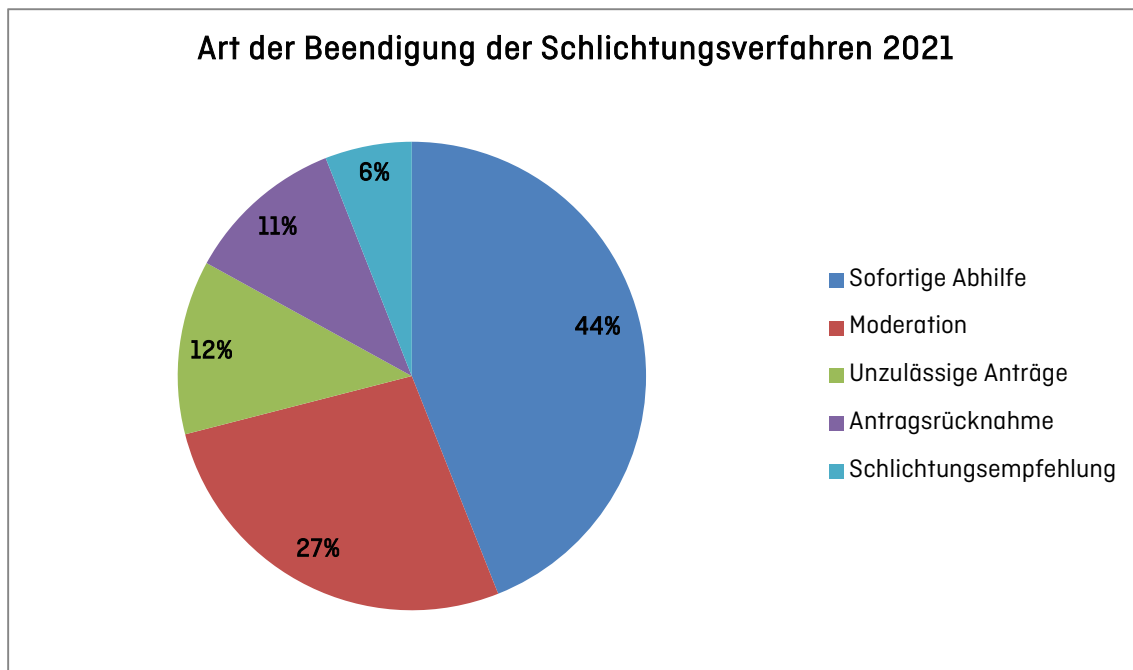
¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen in mehreren Sparten und auf mehreren Wertschöpfungsstufen tätig sind und somit mehrfach erfasst wurden.

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Guthaben nicht ausgezahlt		1870	
Beanstandete Preiserhöhung		1128	
Streitiger Verbrauch		982	
	Verbrauchsschätzung		229
	Zählerstand		463
	Zählerverwechslung		160
	Zählerdefekte		130
Kündigung des Vertrages durch Unternehmen		834	
Lieferantenwechsel		782	
Sonstige Schadenersatzansprüche des Verbrauchers		719	
Zustandekommen des Vertrages		625	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		603	
Rechnung fehlt		476	
Bonus		472	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		470	
Streitige Abrechnung		436	
	Abrechnungszeiträume		186
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		250
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		406	
Abschlagszahlungen falsch		340	
Sonderkündigung Preiserhöhung		301	
Sonstiges		156	
Schäden bei Überspannung		97	
Kostenpauschalen der Unternehmen		93	
Sperrung		89	
Anschluss an das Versorgungsnetz		80	
Kündigungsbestätigung fehlt		72	
PV-Anlagen		54	
Moderne Messeinrichtungen		44	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		31	

4. Die Schlichtungsverfahren

In 2021 wurden insgesamt 6.041 Schlichtungsverfahren aus den Antragsengängen 2021 und den Vorjahren geführt und beendet. Davon betrafen rund 1.300 der beendeten Verfahren ein einzelnes Versorgungsunternehmen. Gegenstand der Verbraucherbeanstandungen war hier auffallend häufig die Nichtauszahlung von in Abrechnungen ausgewiesener Guthaben. In weiteren 332 Fällen führte der Erstkontakt mit der Schlichtungsstelle nicht zu einer Vervollständigung des Antrages.

Die Schlichtungsverfahren wurden wie folgt beendet:



Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Anträge betrug im Jahr 2021 rund 52 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2021 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragsenganges und vom Verfahrensausgang.

Nachrichtlich:

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 45 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2021 abgeschlossene Schlichtungsverfahren - unabhängig vom Datum des Antragsenganges und vom Verfahrensausgang -, in denen die Vollständigkeit der Akte vorlag.

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 6% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Schlichtungsempfehlung“	4,65%
„Kurzempfehlung“	0,33%
„Kurzempfehlung unbegründet“	0,41%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	0,86%

Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In gut 84% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. In 19 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 rechtshängig 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. 12% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	6,29%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	2,03%
Zuständigkeit nicht gegeben	1,66%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenem Aufwand geklärt werden	1,02%
Rechtshängigkeit vor Gericht	0,47%
rechtskräftiges Urteil	0,20%

5. Aus der Schlichtungspraxis

Fehlende Guthabenauszahlung

Eine sehr große Anzahl von Schlichtungsanträgen gegen ein einzelnes Unternehmen, die vorrangig wegen nicht ausbezahlter Guthabenbeträge gestellt worden waren, erforderte seit dem Frühjahr 2021 besondere Maßnahmen zur Bewältigung der Antragsflut. Die Schlichtungsstelle Energie bündelte die Bearbeitung der Anträge und wirkte auf das Unternehmen ein, den Verbrauchern Guthabenbeträge schnellstmöglich auszuzahlen. Weil das Unternehmen Auszahlungen nur mit großer zeitlicher Verzögerung und nicht in chronologischer Reihenfolge der Antragseingänge vornahm, konnten bis zum Jahresende trotz aller Anstrengungen noch nicht alle Antragsteller die ihnen zustehenden Beträge erhalten.

Telefon- oder Haustürverträge

Im Jahr 2021 verzeichnete die Schlichtungsstelle Energie zudem wieder eine erhöhte Anzahl von Verbraucherbeschwerden und Schlichtungsverfahren, bei denen entweder bereits das Zustandekommen des Liefervertrages und/oder die vereinbarten Laufzeiten und Preise nach einem telefonischen Werbeanruf des Energielieferanten streitig waren. Die Beschwerden bezogen sich im Wesentlichen auf zwei Unternehmen. Insbesondere dann, wenn Nachweise über eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Widerrufsbelehrung der Antragsteller fehlten, schlug die Schlichtungsstelle Energie eine umgehende Beendigung der - zumeist von den Verbrauchern nicht gewünschten - Lieferverhältnisse vor. Streitig blieb hiernach in manchen Fällen, ob und in welcher Höhe ein Energieversorgungsunternehmen Wertersatz für eine unerwünschte Belieferung von Kunden verlangen kann. In einigen Fällen beriefen sich die Unternehmen auf Abmeldefristen nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur, obwohl die Netzanmeldung unter Beachtung der Abmeldefristen noch vor Lieferbeginn hätte storniert werden können. Die Schlichtungsstelle Energie schlug in einigen Fällen, in denen die Belieferung noch vermeidbar gewesen wäre, vor, dass zumindest auf geringfügige Kostenforderungen verzichtet werden sollte. Teilweise schlug die Schlichtungsstelle Energie erfolgreich vor, den Wertersatz auf die Verbrauchskosten zu reduzieren. Ob die Einführung des Textformerfordernisses in § 41 b Abs. 1 Satz 1 EnWG ab dem 13.07.2021 dazu führen wird, dass Streitigkeiten über Vertragsabschlüsse nach telefonischer Werbung abnehmen, konnte die Schlichtungsstelle Energie im Jahr 2021 noch nicht feststellen.

Marktraumumstellung von L-Gas auf H-Gas

Die Gasnetzbetreiber stellten im Jahr 2021 weitere Gasversorgungsnetze auf das energieeffizientere H-Gas um. Gemäß § 19 a EnWG haben die Netzbetreiber die hierfür notwendigen technischen Anpassungen der Kundenanlagen auf ihre Kosten vorzunehmen. Viele Privatverbraucher begehrt im Schlichtungsverfahren Schadensersatz wegen Fehlern bei der Umrüstung ihrer Gasanlagen, für die sie die Gasnetzbetreiber verantwortlich sahen. Streitig war häufig auch die Frage, ob die Netzbetreiber die Umrüstung konkreter Heizungsmodelle ablehnen durften, weil diese nach der maßgeblichen Herstellerdatenbank entweder als nicht umrüstbar eingestuft waren oder z. B. nicht mehr existierende Hersteller keine originalen Umrüstsätze mehr liefern konnten.

Nicht alle Gaskundenanlagen funktionierten nach der Gasumstellung weiterhin reibungslos. Mussten bis zur Umstellung ordnungsgemäß gewartete und funktionstüchtige Gasgeräte wegen der geänderten Gasqualität letztlich ausgetauscht werden, stießen die gesetzlichen Entschädigungsregelungen bei den Antragstellern häufig auf Unverständnis. Für alle neuen Gasgeräte, die im Rahmen der Umstellungsmaßnahmen nicht mehr angepasst werden mussten, besteht nach § 19 a Abs. 3 Satz 3 i. V. mit Abs. 3 Satz 1 EnWG ein Erstattungsanspruch von 100,00 EUR. Für den Austausch nicht mehr anpassbarer Heizungsanlagen beträgt der Erstattungsanspruch abhängig vom Alter der ausgetauschten Heizung nach der Gasgeräteerstattungsverordnung 100,00 EUR bis maximal 500,00 EUR. Die Schlichtungsstelle Energie prüfte jeden Einzelfall und schlug in denjenigen Fällen zumindest anteilige Ersatzleistungen vor, in denen nach dem Sachverhalt hinreichende Gründe für Pflichtverletzungen der Netzbetreiber sprachen. Weil im Schlichtungsverfahren keine Beweisaufnahme stattfindet, war dies nur in wenigen Fällen möglich.

KFZ-Ladestationen

Der weiter zunehmende Ausbau der Ladeinfrastruktur schlug sich auch im Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle Energie nieder. Viele Verbraucher integrieren private Ladestationen in ihre Hausgaragen oder Carports. Zu Streitigkeiten führte die Frage, ob wegen der Erhöhung der Leistung für das Anschlussobjekt ein Baukostenzuschuss nach § 11 Niederspannungsanschlussverordnung zu bezahlen war. Eine Empfehlung der Schlichtungsstelle, nach der der Baukostenzuschuss hälftig gezahlt werden sollte, weil der Hausanschluss bereits bei der Herstellung auf für eine höhere Leistungsabnahme ausgelegt und deshalb technisch kein weiterer Ausbau erforderlich war, hat der Netzbetreiber abgelehnt. Streitigkeiten entstanden im Einzelfall auch im Hinblick darauf, welche technischen Anforderungen Netzbetreiber an KFZ-Ladestationen stellen dürfen und ob bestimmte Ladestationen die technischen Vorgaben der Netzanbieter erfüllen. Dieses Schlichtungsverfahren war im Jahr 2021 noch nicht abgeschlossen.

Preiserhöhungen in Sonderkundenverträgen

Anders als zu Beginn der Tätigkeit der Schlichtungsstelle Energie berufen sich Strom- und Gaslieferanten aktuell in den meisten Fällen auf Preisänderungsvorbehalte in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die höchstrichterlichen Vorgaben entsprechen dürften. In zahlreichen Schlichtungsanträge war aber erneut streitig, ob Preiserhöhungen auch den gesetzlichen Vorgaben entsprechend angekündigt worden waren. In zahlreichen Fällen genügten Preiserhöhungsmitteilungen in keiner Weise den Mindestanforderungen an eine transparente und verständliche Information gemäß § 41 Abs. 3 Satz 1 EnWG a. F.; § 41 Abs. 5 EnWG n. F.. Antragsteller rügten Preiserhöhungen, die sich in längeren Texten ohne konkreten Bezug zum Liefervertrag verbargen oder Preiserhöhungen, die ohne konkrete Angaben auf allgemein gestiegene Kosten gestützt werden sollten. Preiserhöhungsmitteilungen per E-Mail müssen Verbraucher auch tatsächlich zugehen. Es genügt insbesondere nicht, diese ohne gesonderte - ausdrücklich als Preiserhöhung gekennzeichnete - Mitteilung in das elektronische Kundenportal einzustellen. Die Schlichtungsstelle Energie empfahl in solchen Fällen den Unternehmen, auf die Preiserhöhung zu verzichten. In den meisten Fällen konnte zwischen den Beteiligten ein Einvernehmen erzielt werden.

Berücksichtigung des auf 16 % verringerten Mehrwertsteuersatzes im Zeitraum vom 01.07.2020 bis zum 31.12.2020

Aufgrund des „Zweiten Gesetzes zur Umsetzung steuerlicher Hilfsmaßnahmen zur Bewältigung der Corona-Krise“ (Zweites Corona-Steuerhilfegesetz) mussten die Energieversorgungsunternehmen entscheiden, wie die zeitweilig abgesenkte Mehrwertsteuer in den Abrechnungen gegenüber Verbrauchern umgesetzt werden sollte. Überwiegend entschieden die Versorger sich für das nach den Vorgaben des Bundesfinanzministeriums im Schreiben vom 30.06.2020 mögliche Zeitscheibenmodell. Der verringerte Mehrwertsteuersatz wurde auf einen abgelesenen oder errechneten Verbrauch sowie die Grundkosten für den Zeitraum vom 01.07.2020 bis zum 31.12.2020 berechnet und somit der zeitlich befristete Steuervorteil an die Kunden weitergegeben. Teilweise rechneten die Unternehmen auch nach dem Stichtagsmodell ab (Stichtag Ende des Abrechnungsturnus). Fiel der Stichtag in den Zeitraum der abgesenkten Mehrwertsteuer, wurde die gesamte Jahresrechnung dem verringerten Steuersatz von 16 % erstellt. Umgekehrt wiesen die Abrechnungen für Verbraucher, deren Abrechnungsturnus nach dem 31.12.2020 endete, für den gesamten Abrechnungszeitraum den Mehrwertsteuersatz von 19 % aus. Bei der Schlichtungsstelle Energie gingen Schlichtungsanträge gegen beide Berechnungsmethoden ein. Verbraucher beriefen sich auf die jeweils für sie selbst günstigere Berechnungsmethode. In nicht wenigen Fällen reklamierten Verbraucher auch, der Steuervorteil sei entgegen der Behauptungen des Unternehmens gar nicht an sie weitergegeben worden. In einigen Verbrauchsabrechnungen war die Darstellung der Berechnungen kaum verständlich. Offenkundig ließen einige Abrechnungssysteme letztlich nur gesondert ausgewiesene Gutschriften für die Mehrwertsteuerdifferenz zu.

Die Schlichtungsstelle Energie konnte in den vielen Fällen die Streitigkeiten befrieden. Teilweise gewährten die Versorger nachträgliche Gutschriften. Nicht alle Antragsteller wollten jedoch akzeptieren, dass die Schlichtungsstelle Energie sowohl das Zeitscheiben- als auch das Stichtagsmodell für zulässig erachtete.

Erhöhte Abschlagsforderungen und erhöhte Lieferpreise

Im Spätherbst des Jahres 2021 stieg die Zahl der Verbraucherbeschwerden und daraus resultierender Schlichtungsanträge gegen mehrere Strom- und Gasversorgungsunternehmen wegen erhöhter Abschlagsforderungen und/oder Preiserhöhungen stark an. Die Unternehmen beriefen sich auf enorm gestiegene Beschaffungspreise an den Energiebörsen. Diese zwängen sie dazu, die vertraglich vereinbarten Preise drastisch zu erhöhen. Die Beschwerdeführer reagierten ihrerseits mit Widersprüchen oder sie kündigten die Lieferverträge wegen der Preiserhöhungen. Weigerten die Verbraucher sich, den teilweise ihre wirtschaftliche Leistungsfähigkeit bei weitem übersteigenden hohen Abschlagsforderungen nachzukommen, kündigten die Versorgungsunternehmen ihrerseits die Lieferverträge. Dies führte zu einer großen Zahl von Schlichtungsanträgen, mit denen die Antragsteller verlangten, zu den ursprünglich vereinbarten Preisen und Konditionen weiterbeliefert zu werden. Sie fürchteten wegen der vorzeitigen Vertragsbeendigung insbesondere auch den Verlust von Boni, deren Gewährung an eine Mindestbelieferungszeit von einem Jahr gebunden war.

In der Folgezeit nahmen einige Unternehmen die Belieferung wieder auf, andere boten Verbrauchern Ersatzleistungen für die ihnen wegen der vorzeitigen Vertragsbeendigung entstehenden Mehrkosten an. In zahlreichen Fällen einigten die Antragsteller sich innerhalb der ersten drei Wochen mit den Unternehmen, wobei Verbraucher in manchen Fällen auch anteiligen Schadensersatz akzeptierten.

Plötzliche Kündigungen von preisgünstigen Lieferverträgen

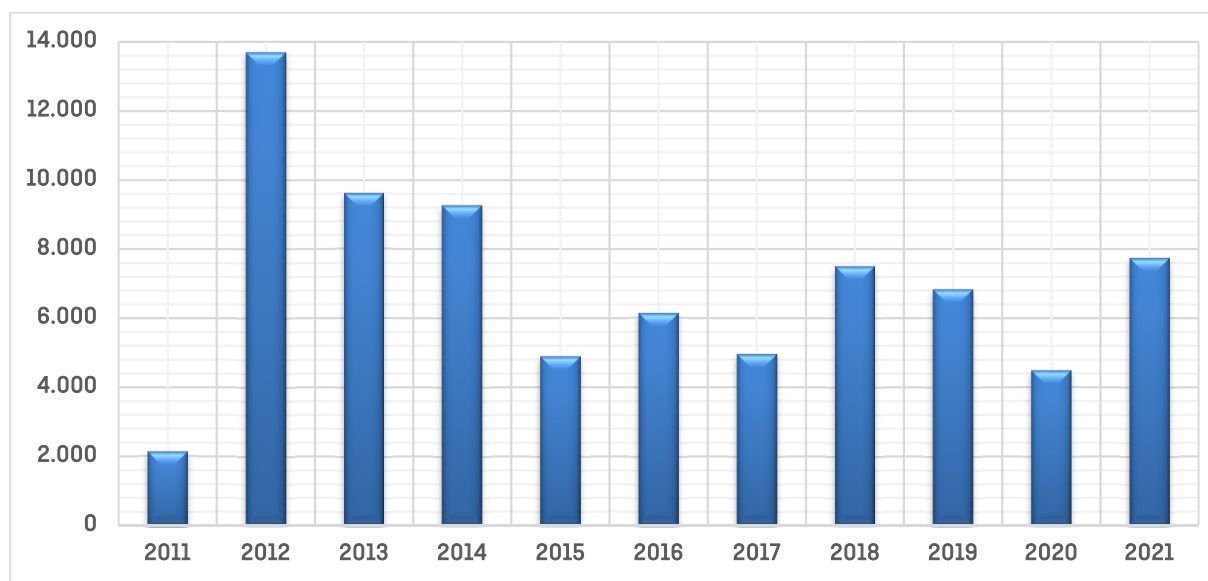
Ohne vorherige Ankündigung teilten mehrere Versorgungsunternehmen ihren Kunden mit, die Belieferung mit Strom oder Erdgas werde wegen Aufgabe des gesamten Geschäftsbereichs oder wegen der wirtschaftlich nicht mehr tragbaren Steigerung der Energiebeschaffungskosten eingestellt. Netzbetreiber hatten die Bilanzkreise für einige Unternehmen gekündigt, so dass eine Weiterbelieferung der Kunden zum Zeitpunkt der Antragsbearbeitung ausgeschlossen war. Insbesondere zu Beginn der Heizperiode führte die Beendigung günstiger Gaslieferverträge für die Antragsteller zu erheblichen Kostenrisiken, weil auch die übrigen Energielieferanten und insbesondere die Ersatzversorger Heizgaslieferungen nur zu erheblich gestiegenen Preisen anboten.

Die Schlichtungsstelle wies Verbraucher darauf hin, dass Schlichtungsanträge, die sich auf die Fortführung dieser Lieferverträge richteten, im Schlichtungsverfahren aller Voraussicht nach nicht mehr zum Erfolg führen können. Nach Auffassung der Schlichtungsstelle Energie kann es in solchen Fällen Verbrauchern nicht verwehrt werden, ihren ursprünglichen Schlichtungsantrag dahingehend zu ändern, der Versorger solle die ihnen durch die vorzeitige Vertragsbeendigung entstandenen bzw. entstehenden Mehrkosten erstatten. Insbesondere zwei Unternehmen widersprachen dieser Rechtsauffassung. Die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens mit dem Ziel einer Schadensersatzzahlung sei unzulässig, weil der Energielieferant keine Möglichkeit gehabt habe, der Verbraucherbeschwerde im Vorverfahren nach § 111 a Satz 1 EnWG abzuhelpfen. Bis zum Jahresende hat die Schlichtungsstelle Energie noch keine Empfehlungen zu dieser Problematik ausgesprochen.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Entwicklung Antragseingang vom 01.11.2011 bis 31.12.2021



Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

Dr. Anke Tuschek

Vorsitzende

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Philipp von Bremen

stellv. Vorsitzender

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

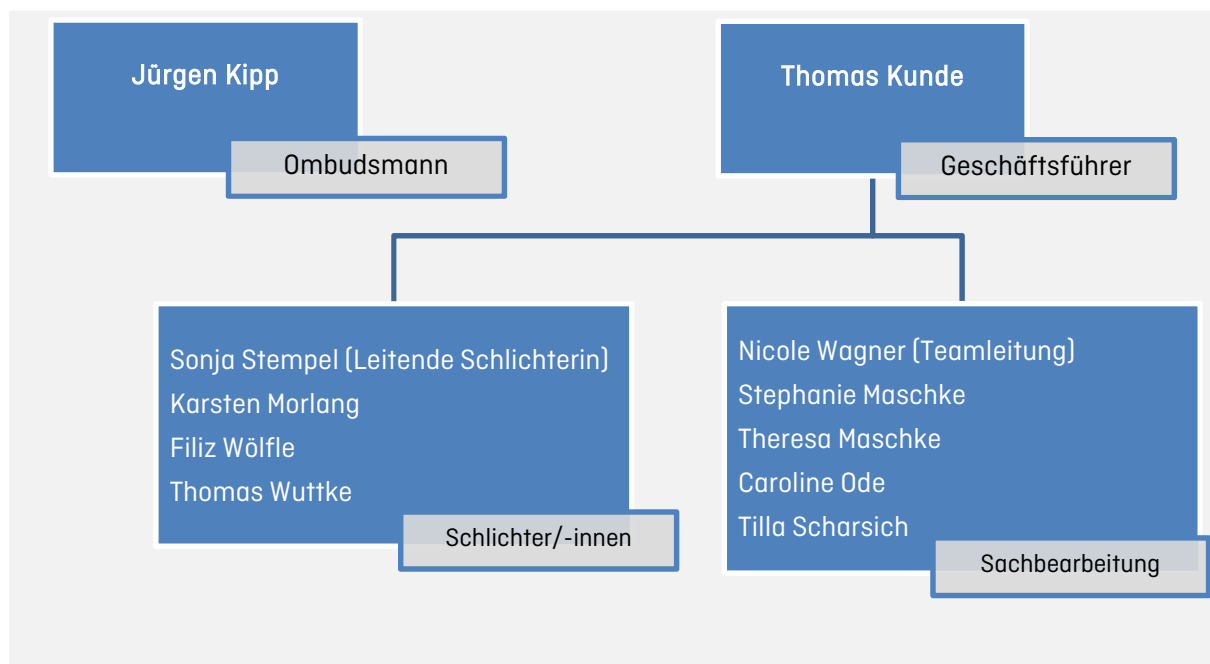
Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2021



Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2021

Markus Adam	LichtBlick SE
Michael Depenbrock	SWK Stadtwerke Krefeld AG
Fabian Fehrenbach	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Dr. Paula Hahn	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.
Leonora Holling	Bund der Energieverbraucher e.V.
Kerstin Hoppe	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Andrea Lohr	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Mario Müller	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dieter Ploch	eprimo GmbH
Udo Sieverding	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Andrea Vogt	Stadtwerke Troisdorf GmbH
Vicky Wagner	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.
Marion Weitemeier	Stiftung Warentest

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2021

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	ewag kamenz Energie und Wasserversorgung AG	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.	EWR Aktiengesellschaft	RheinEnergie AG
Verband kommunaler Unternehmen e. V.	gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH	Shell PrivatEnergie GmbH
Bundesverband Neue Energiewirtschaft e. V.	GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft	Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG
badenova AG & Co.KG	Gasversorgung Angermünde GmbH	Stadtwerke Ahrensburg GmbH
BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH	Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH	Stadtwerke Bad Friedrichshall
Bund der Energieverbraucher e.V.	Gasversorgung Main-Kinzig GmbH	Stadtwerke Bielefeld GmbH
DIG Deutsche Industriegas GmbH	Gasversorgung Pforzheim Land GmbH	Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH & Co. KG
E.ON Energie Deutschland GmbH	Gasversorgung Unterfranken GmbH	Stadtwerke Dinslaken GmbH
E.Vita GmbH	GemeindeStrom Wadgassen	Stadtwerke Dreieich GmbH
EGT Energie GmbH	GEO Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH	Stadtwerke Dülmen GmbH
Einhorn Energie GmbH & Co.KG	HAMBURG ENERGIE GmbH	Stadtwerke Feuchtwangen
Elektrizitätsversorgung Werther GmbH	KommEnergie GmbH	Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG
Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs- und Service-KG	Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)	Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach
Ener.my GmbH	MVV Energie AG	Stadtwerke Güstrow GmbH
Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH	NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG	Stadtwerke Hannover AG - ener-city -
Energieversorgung Oberhausen AG	Netze BW GmbH	Stadtwerke Heidelberg GmbH
Energieversorgung Offenbach AG	Ohra Energie GmbH	Stadtwerke Holzminden GmbH
Energieversorgung Schwarze Elster GmbH	PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT	Stadtwerke Kierspe GmbH
		Stadtwerke Mengen
		Stadtwerke Neckargemünd GmbH
		Stadtwerke Nordfriesland GmbH
		Stadtwerke Ostmünsterland GmbH & Co. KG

Stadtwerke Parchim GmbH

Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH

Stadtwerke Pirna Energie GmbH

Stadtwerke Reichenbach/ Vogtland GmbH

Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH

Stadtwerke Saarlouis GmbH

Stadtwerke Sigmaringen

Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH

Stadtwerke Troisdorf GmbH

Stadtwerke Tübingen GmbH

Stadtwerke Waldkirch GmbH

Stromio GmbH

Stromnetz Berlin GmbH

Stromnetz Hamburg GmbH

Stromversorgung Angermünde GmbH

SWB Energie und Wasser

SWE Energie GmbH

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG

Technische Werke Ludwigshafen AG

Thüga Energie GmbH

Thüga Energienetze GmbH

TWL Energie Deutschland GmbH

Westfalen Weser Netz GmbH

WSW Energie & Wasser AG

ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH