

### **Schlichtungsstelle Energie wächst auf 100 Mitglieder**

Immer mehr Energieversorger bekennen sich zum Schlichtungsgedanken und werden Mitglied in der Schlichtungsstelle Energie

**Berlin, 14. November 2013** – Die Schlichtungsstelle Energie verzeichnet weiterhin einen Zuwachs an Mitgliedern: Aktuell sind bereits 100 Unternehmen und Institutionen Mitglied der Einrichtung, die vor zwei Jahren ihre Tätigkeit aufnahm. „Erfreulich ist die große Akzeptanz, die die Schlichtungsstelle sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Versorgungsunternehmen erreicht. Immer mehr Energieversorger bekennen sich zu dem Schlichtungsgedanken und treten der Schlichtungsstelle Energie bei“, sagte Thomas Kunde, Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie. Zu den Mitgliedern gehören Energieversorgungsunternehmen jeglicher Größe, also überregionale Versorger, große Stadtwerke sowie kleinere Unternehmen. Auch Netzbetreiber und erste Stromdiscounter fördern aktiv die Schlichtungsidee.

„Wir freuen uns über die stetig wachsende Mitgliederzahl. Die Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle ist für die Energieversorger eine gute Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben. Für den Verbraucher ist sie eine zuverlässige Orientierung, welche Unternehmen auch im Streitfall Wert auf eine einvernehmliche Einigung legen“, betonte Kunde.

In über 80% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte die Schlichtungsstelle bisher eine Einigung zwischen Verbraucher und Versorger erzielen und so langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermeiden. Die bisherige Schlichtungstätigkeit habe gezeigt, dass die weit überwiegende Zahl der Energieversorgungsunternehmen ein gutes Beschwerdemanagement unterhält und die Schlichtungsstelle als zusätzlichen Anreiz sieht, ihr Verhältnis zu ihren Kunden stetig zu verbessern. „Bei vielen Versorgern sind bislang sehr wenige oder noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich nur einige wenige Unternehmen mit einer Vielzahl von Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sehen“, so der Geschäftsführer der Schlichtungsstelle.

#### **Zum Hintergrund:**

Die Schlichtungsstelle Energie ist vom Bundeswirtschaftsministerium und dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern anerkannt.

Jeder Verbraucher kann nach ergebnisloser Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungsstelle Energie anrufen und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens beantragen (§ 111b EnWG). Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen ein modernes, transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Lösung individueller Beschwerdefälle. Private Haushaltskunden können sich beispielsweise mit Anliegen zum Wechsel des Erdgas- oder Stromversorgers, zur Höhe von Bonus- und Abschlagszahlungen oder bei einer strittigen Ermittlung der verbrauchten Energiemenge an die Schlichtungsstelle wenden.

Der unabhängige und neutrale Ombudsmann der Schlichtungsstelle prüft, ob eine Beschwerde zur Schlichtung angenommen werden kann. Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, werden die Standpunkte aller Beteiligten intensiv abgewogen und anschließend ein Einigungsvorschlag oder eine Schlichtungsempfehlung abgegeben, die zwischen den Beteiligten vermitteln soll.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte das 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 ebenfalls ein Beschwerdeformular auf der Website zum Download bereit.

Der Antrag soll genau zum Ausdruck bringen, was der Kunde vom Versorgungsunternehmen möchte. Sämtliche erforderliche Unterlagen sollten bereits dem Antrag beigelegt werden (Vertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Rechnungen, Schriftverkehr etc.). Hilfreiche Informationen finden Verbraucher auch auf unserer Website in der Rubrik „Häufigen Fragen“, in der wir das Schlichtungsverfahren ausführlich erläutern, typische Fälle darstellen und die benötigten Unterlagen auflisten.

Kontaktadresse der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 27 57 240 - 0  
Fax: 030 / 27 57 240 - 69  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

## Mitglieder der Schlichtungsstelle Energie:

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.                | GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft                  | Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG            | Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH  |
| Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.  | Gasversorgung Angermünde GmbH                               | Stadtwerke Ahrensburg GmbH                          | Stadtwerke Quickborn GmbH              |
| Verband kommunaler Unternehmen e. V.                   | Gasversorgung Essingen-Oberkochen GmbH                      | Stadtwerke Augsburg Energie GmbH                    | Stadtwerke Reichenbach/Vogtland GmbH   |
| Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V.              | Gasversorgung Frankenwald GmbH                              | Stadtwerke Bad Friedrichshall                       | Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH  |
| Bund der Energieverbraucher e. V.                      | Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH                          | Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach                       | Stadtwerke Saarlouis GmbH              |
| ARGEnergie e.V.  | Gasversorgung Main-Kinzing GmbH                             | Stadtwerke Bielefeld GmbH                           | Stadtwerke Schneeberg GmbH             |
| BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH                 | Gasversorgung Pforzheim Land GmbH                           | Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH            | Stadtwerke Sigmaringen                 |
| EGT Energie GmbH                                       | Gasversorgung Pirna GmbH                                    | Stadtwerke Burscheid GmbH                           | Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH         |
| Einhorn Energie GmbH & Co.KG                           | Gasversorgung Unterfranken GmbH                             | Stadtwerke Feuchtwangen                             | Stadtwerke Troisdorf GmbH              |
| Elektrizitätsversorgung Werther GmbH                   | Gazprom Marketing & Trading Retail Germania GmbH            | Stadtwerke Dinslaken GmbH                           | Stadtwerke Tübingen GmbH               |
| Elektrizitätswerke Tegernsee Carl Miller KG            | Gelsenwasser AG   | Stadtwerke Dreieich GmbH                            | Stadtwerke Waldkirch GmbH              |
| Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs-KG               | GemeindeStrom Wadgessen                                     | Stadtwerke Dülmen GmbH                              | Stadtwerke Wernigerode GmbH            |
| Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH                  | HAMBURG ENERGIE GmbH  | Stadtwerke Essen AG                                 | Stadtwerke Zirndorf GmbH               |
| Energie und Wasserversorgung Aktiengesellschaft Kamenz | KEV Energie GmbH  | Stadtwerke ETO GmbH & Co.KG                         | Stromio GmbH                           |
| Energieversorgung Oberhausen AG                        | KommEnergie GmbH  | Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG               | Stromnetz Berlin GmbH                  |
| Energieversorgung Offenbach AG (EVO)                   | Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)            | Stadtwerke Giengen GmbH                             | Stromversorgung Angermünde GmbH        |
| Energieversorgung Pirna GmbH                           | NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG        | Stadtwerke Glauchau Dienstleistungsgesellschaft mbH | SWB Energie und Wasser                 |
| E.ON Avacon AG   | NGW GmbH  | Stadtwerke Güstrow GmbH                             | SWE Energie GmbH                       |
| E.ON Energie Deutschland GmbH                          | Ohra Energie GmbH   | Stadtwerke Hannover AG - enercity -                 | SWK Stadtwerke Krefeld AG              |
| E.ON Westfalen Weser AG                                | REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG | Stadtwerke Heidelberg GmbH                          | SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG |
| e-rp GmbH  | RheinEnergie AG   | Stadtwerke Holzminden GmbH                          | Thüga Energie GmbH                     |
| E.Vita GmbH  | rhenag Rheinische Energie AG                                | Stadtwerke Kierspe GmbH                             | Thüga Energienetze GmbH                |
| EWE Netz GmbH  | RWE AG  | Stadtwerke Mengen                                   | Technische Werke Ludwigshafen AG       |
| EWR Aktiengesellschaft                                 |   | Stadtwerke Neckargemünd GmbH                        | Westfalia GmbH                         |
| gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH                    |   | Stadtwerke Niebüll GmbH                             | WSW Energie & Wasser AG                |
|  |   | Stadtwerke Parchim GmbH                             | ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH   |