

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie

Schlichtungsstelle Energie
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

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

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2013 besteht die Schlichtungsstelle Energie gut zwei Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven und schlagkräftigen Einrichtung entwickelt. Allein im Jahr 2013 sind etwa 9.600 Schlichtungsanträge eingegangen. Bewältigt wird die Arbeitslast mit einem Team von nur 17 Beschäftigten. Eine erstaunliche Bilanz. In 76% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. Das ist dem hohen energierechtlichen Sachverstand und dem Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu danken.

Zum November 2013 hat der bisherige Ombudsmann Dr. Dieter Wolst nach regulärem Ablauf seiner Amtszeit seine Tätigkeit bei uns beendet. Wir danken ihm sehr herzlich für seine hervorragende Arbeit und wünschen Herrn Dr. Wolst alles Gute für seinen Ruhestand.

Aus den gewonnenen Erfahrungen der ersten Jahre haben wir unser Schlichtungsverfahren neu gestaltet. Auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben im Energiewirtschaftsgesetz wird seit dem 1. Juli 2013 in einem „Drei-Stufen-Modell“ gearbeitet. Das Schlichtungsverfahren wird beendet durch sofortige Abhilfe auf der ersten Stufe, durch Moderation auf der zweiten oder durch eine Schlichtungsempfehlung auf der dritten Stufe. Dies hat bereits und wird weiterhin zu einer Straffung und Beschleunigung der Verfahren führen.

Auffällig ist das höchst unterschiedliche Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen: So sind bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige

Unternehmen bereits mit zahlreichen Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sehen. Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht.

Auch in der Öffentlichkeit wird unsere Arbeit positiv begleitet und unsere Erfahrungen aus den ersten Schlichtungsmonaten stetig nachgefragt.

Allerdings: Ohne Probleme ist die Arbeit der Schlichtungsstelle Energie im Jahr 2013 nicht verlaufen. Die Insolvenz eines großen Energieversorgungsunternehmens als Beschwerdegegner zahlreicher Schlichtungsverfahren hat auch die Schlichtungsstelle vor finanzielle Herausforderungen gestellt, die wir mit Unterstützung unserer Vereinsmitglieder letztlich gut bewältigen konnten. Auch für viele Verbraucher hat die Insolvenz zu unbefriedigenden Ergebnissen geführt, da die bereits eingeleiteten Schlichtungsverfahren nicht fortgeführt werden konnten.

Eine Hauptaufgabe für die Arbeit im Geschäftsjahr 2014 wird die weitere Straffung der Verfahrensdauer sein. Die hohen Eingangszahlen im Jahr 2012 und im ersten Halbjahr 2013 haben zu unvermeidlichen Arbeitsrückständen geführt, die die zeitnahe Bearbeitung der neu eingehenden Anträge erschwert. Ziel ist es, die Vorgabe einer dreimonatigen Bearbeitungsdauer für ein Schlichtungsverfahren unter strikter Wahrung des erreichten Qualitätsstandards einzuhalten.

Berlin, 28. Februar 2014

Thomas Kunde
Geschäftsführer

Jürgen Kipp
Ombudsmann

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 sind die Unternehmen verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern, insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens, innerhalb von vier Wochen zu bearbeiten. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss das Unternehmen dies schriftlich oder elektronisch begründen und auf die Schlichtungsstelle Energie hinweisen.

Gelingt zwischen Verbraucher und Unternehmen keine zufriedenstellende Einigung, sind wir der richtige Ansprechpartner. Wir prüfen das Anliegen des Verbrauchers und erarbeiten Empfehlungen zur einvernehmli-

chen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Dabei arbeiten wir unabhängig, neutral und unbürokratisch und bieten Verbrauchern so ein modernes, transparentes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung von ihrer Beschwerden.

Verantwortlich für die Schlichtung ist Ombudsmann Jürgen Kipp, Präsident des Oberverwaltungsgerichtes Berlin-Brandenburg a.D. Er garantiert unsere Unabhängigkeit und Neutralität. Er wird unterstützt durch Schlichter, die sämtlich eine juristische Qualifikation haben.

Personalentwicklung

Die Geschäftsstelle unter der Leitung von Geschäftsführer Thomas Kunde beschäftigte im Laufe des vergangenen Jahres - mit Blick auf die Bedürfnisse der Antragsteller - insgesamt sieben Volljuristen und zehn Assistenzen, die die Schlichtungsverfahren bearbeiten bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben.

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.

Wir konnten im Jahr 2013 unsere Zahl an Mitgliedsunternehmen auf über 100 steigern. Wir freuen uns über diesen Zuspruch seitens der Energieversorgungsunternehmen, die dadurch den Schlichtungsgedanken aktiv unterstützen.

Diese Mitglieder haben die Möglichkeit, die Mitgliedschaft im Verein werblich zu nutzen. Dadurch haben unsere Mitglieder die Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben.

Wir sehen diese erfreuliche Entwicklung als Zeichen der Akzeptanz und Qualität unserer Arbeit.

Finanzierung

Die Schlichtungstätigkeit wird über die verursachungsgerechte Erhebung von so genannten Fallpauschalen finanziert, die den am Schlichtungsverfahren beteiligten Unternehmen berechnet werden. Die Fallpauschalen betragen zwischen 100 und 450 EUR, je nach Ausgang des durchgeführten Schlichtungsverfahrens. Die Unternehmen sind gesetzlich verpflichtet, die Kosten der Schlichtung zu tragen.

Da einige wenige Unternehmen die Zahlung der Fallpauschalen verweigern, haben wir im Klageweg die Fallpauschalen eingefordert. Das Landgericht Berlin hat jüngst in seiner Entscheidung die Erhebung und die Höhe unserer Fallpauschalen bestätigt. Dieses Gerichtsurteil ist ein wichtiges Signal sowohl für uns als auch für Verbraucher und die Energieversorger, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken.

2. Das Schlichtungsverfahren

Anlass für eine Beschwerde können verschiedene Sachverhalte sein, zum Beispiel der Anschluss an das Versorgungsnetz, die Anschlussnutzung, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie.

Was können Verbraucher in einem solchen Fall tun?

Verbraucher müssen zunächst ihre Beschwerde an das Energieversorgungsunternehmen richten, mit dem sie die Energielieferung vertraglich vereinbart haben oder vereinbaren wollen. Dabei sollten möglichst genaue Angaben zu dem Anliegen gemacht und der Grund der Beschwerde kurz erläutert werden.

Das Energieversorgungsunternehmen prüft dann den Sachverhalt und leitet die Beschwerde gegebenenfalls an den Netzbetreiber, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister weiter. In jedem Fall erhält der Verbraucher - in der Regel nach vier Wochen - eine Antwort. Dies ist gesetzlich vorgesehen.

Trägt diese Antwort nicht zur Lösungsfindung bei, sind wir der richtige Ansprechpartner.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte unser Beschwerdeformular verwandt werden, das auf der Homepage www.schlichtungsstelle-energie.de zur Verfügung steht. In diesem Formular kann der Verbraucher alle notwendigen Informationen eintragen und Unterlagen anfügen. Dies vereinfacht und beschleunigt die Bearbeitung.

Der Schlichtungsantrag kann aber auch per Fax oder postalisch gestellt werden. Dafür steht ein Beschwerdeformular auf der Website zum Download bereit.

Der Antrag soll genau zum Ausdruck bringen, was der Kunde vom Versorgungsunternehmen möchte. Für eine zeitnahe Prüfung benötigen wir alle erforderlichen Unterlagen (Vertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Ab-/Rechnungen, Schriftverkehr etc.) welche bereits dem Antrag beigelegt werden sollten. Für die Unternehmen besteht eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren.

Jeder bei uns eingehende Antrag wird rechtlich geprüft. Die Prüfung umfasst die Zulässigkeit sowie die Geeignetheit und die Vollständigkeit des Antrages. Bejaht der Ombudsmann die Zulässigkeit und Geeignetheit des Schlichtungsantrages, wird das Schlichtungsverfahren eröffnet und der Antrag an das oder die beteiligten Versorgungsunternehmen gesandt. Die Energieversorgungsunternehmen erhalten Gelegenheit, der Beschwerde in einem vereinfachten Verfahren, d.h. innerhalb von drei Wochen, abzuwehren (sofortige Abhilfe). Hiermit sollen in erster Linie die Fälle gelöst werden, die einfach gelagert sind und möglicherweise auf Missverständnissen im Beschwerdemanagementverfahren beruhen. Für diesen Verfahrensschritt gilt ab dem 1. Juli 2013 eine neue, niedrigere Fallpauschale von 100 Euro (bisher 200 Euro).

Die Möglichkeit der schnellen Abhilfe bietet für Verbraucher und Unternehmen den Vorteil einer schnellen Lösung zu geringen Kosten. Voraussetzung für eine Beendigung des Schlichtungsverfahrens in der ersten Stufe ist, dass das Unternehmen der Schlichtungsstelle die Einigung mit dem Verbraucher bzw. die Abhilfe der Beschwerde innerhalb von drei Wochen nachweist. Diese Frist kann nicht verlängert werden.

Kann im ersten Schritt keine Einigung zwischen den Beteiligten erzielt werden, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. So wird auch in den Fällen verfahren, in denen der Nachweis der sofortigen Abhilfe nicht oder nicht fristgerecht erfolgt oder die Schlichtungsstelle den Nachweis beim Verbraucher anfordern muss.

Die Schlichtungsstelle prüft den Antrag unter Einbeziehung der Stellungnahme des Unternehmens. Durch eine Moderation der jeweiligen Standpunkte und Sichtweisen sollen zwischen Verbraucher und Unternehmen einvernehmliche Lösungen gefunden werden. Gelingt dies, beträgt die Fallpauschale 300 Euro.

Für die Fälle, die nicht in den zwei Stufen der sofortigen Abhilfe und der Moderation der Schlichtungsstelle gelöst werden können, steht am Ende des Schlichtungsverfahrens die Schlichtungsempfehlung. Sie enthält neben einer Darstellung des Sachverhalts eine juristische Bewertung und einen Einigungsvorschlag. Die Schlichtungsempfehlung erfolgt schriftlich. Für die Empfehlung fallen 450 Euro Fallpauschale an. Damit wird dem hohen Aufwand für eine Empfehlung entsprochen.

Diese Empfehlung ist für beide Seiten nicht bindend. Dies entspricht dem grundlegenden Schlichtungsgedanken: Nur wenn beide Parteien freiwillig einer Lösung zustimmen, ist eine Schlichtung erreicht. Beide Seiten sind gehalten, der Schlichtungsstelle ihre Entscheidung bezüglich der Anerkennung der Empfehlung innerhalb von vier Wochen mitzuteilen.

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

3. Die Schlichtungsanträge

Im Laufe des Jahres 2013 gingen rund 9.600 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 400 Unternehmen, wobei wir auch in 2013 eine Konzentration der Anträge auf einige wenige Unternehmen und Unternehmensgruppen feststellen konnten.

In rund 76% aller durchgeführten Schlichtungsverfahren konnten wir eine einvernehmliche Einigung zwischen den Beteiligten herbeiführen.

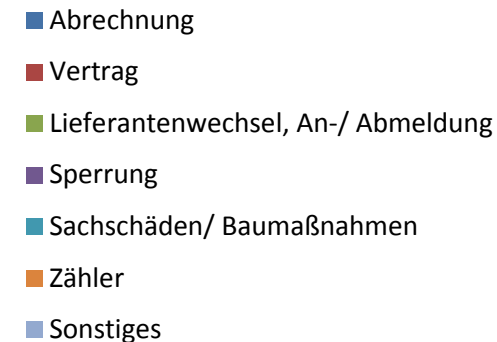
Insgesamt gibt es in Deutschland 1100 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der Erdgasversorgung tätig.¹ Die Zusammenarbeit mit den betroffenen Unternehmen läuft bis auf wenige Ausnahmen sehr positiv.

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 können bisher festgestellt werden: Zu 47% betreffen die Schlichtungsanträge das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten), zu 38% vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung), zu 8% die Themen Lieferantenwechsel und An-/Abmeldung. Die verbleibenden Themen umfassen zu 1% Sperrung, zu 1% Sachschäden/ Baumaßnahmen zu 2% Zählerdefekte und zu 3% Sonstiges.

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

Schlichtungsanträge 2013



Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Vorstand

Andrees Gentsch

Vorsitzender
Bundesverband der Energie-
und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Holger Krawinkel

stellv. Vorsitzender
Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neuer
Energieanbieter e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Peter Krümmel

Bundesverband der
Energie- und Wasserwirt-
schaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler
Unternehmen e.V.

Das Team

Ombudsmann

Dr. Dieter Wolst (bis 31.10.2013)
Richter am BGH a.D.

Jürgen Kipp (ab 01.11.2013)
Präsident des Oberverwaltungsgerichtes
Berlin-Brandenburg a.D.

Thomas Kunde, Geschäftsführer

Mandy Pschigode, Assistentin

Schlichter

Sabine Kluge
Christoph Kuttig
Frauke Luxa
Karsten Morlang
Inga Schimansky
Sonja Stempel
Thomas Wuttke

Teamassistentenz

Tilla Scharsich
Nicole Wagner
Jana Schaaf
Ines Fabian
Josephine Berndt
Amelie Finkeisen
Yvonne Müller
Stephanie Maschke
Emilie Noubissi

Beirat

Udo Sieverding
Ulrike Czerwonka

Verbraucherzentrale NRW
Bundesministerium für Wirtschaft
und Energie

Andreas Feicht
Horst Frank

WSW Energie und Wasser AG
Neue Verbraucherzentrale in
Mecklenburg und Vorpommern e.V.

Christian Haferkamp
Helmut Herdt

EWE Vertrieb GmbH
Städtische Werke Magdeburg
GmbH

Michael Theodor Hölscher

Bundesministerium für Justiz und
Verbraucherschutz

Kerstin Hoppe

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.

Dr. Thomas Mecke

Bundesverband Neuer
Energieanbieter e.V.

Dr. Maja Murza

Bundesministerium für Wirtschaft
und Energie

Dr. Aribert Peters
Dieter Ploch

Bund der Energieverbraucher e.V.
eprimo GmbH

Dr.-Ing. Anke Tuschek

Bundesverband der Energie- und
Wasserwirtschaft e.V.

Simone Vintz
Dietmar Wall

Stiftung Warentest
Deutscher Mieterbund e.V.

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31. Dezember 2013

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
 Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
 Verband kommunaler Unternehmen e. V.
 Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V.
 Bund der Energieverbraucher e. V.
 ARGnergie e.V.
 BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH
 EGT Energie GmbH
 Einhorn Energie GmbH & Co.KG
 Elektrizitätsversorgung Werther GmbH
 Elektrizitätswerke Tegernsee Carl Miller KG
 Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs-KG
 Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH
 Energie und Wasserversorgung Aktiengesellschaft Kamenz
 Energieversorgung Oberhausen AG
 Energieversorgung Offenbach AG (EVO)
 Energieversorgung Pirna GmbH
 Envitra Energie GmbH
 E.ON Avacon AG
 E.ON Energie Deutschland GmbH
 E.ON Westfalen Weser AG
 e-rp GmbH
 E.Vita GmbH
 EWE Netz GmbH
 EWR Aktiengesellschaft

gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH
 GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft
 Gasversorgung Angermünde GmbH
 Gasversorgung Essingen-Oberkochen GmbH
 Gasversorgung Frankenwald GmbH
 Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH
 Gasversorgung Main-Kinzing GmbH
 Gasversorgung Pforzheim Land GmbH
 Gasversorgung Pirna GmbH
 Gasversorgung Unterfranken GmbH
 Gazprom Marketing & Trading Retail Germania GmbH
 Gelsenwasser AG
 GemeindeStrom Wadgessen
 HAMBURG ENERGIE GmbH
 KEV Energie GmbH
 KommEnergie GmbH
 Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
 NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG
 NGW GmbH
 Ohra Energie GmbH
 REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG
 RheinEnergie AG
 rhenag Rheinische Energie AG
 RWE AG
 Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG
 Stadtwerke Ahrensburg GmbH
 Stadtwerke Augsburg Energie GmbH
 Stadtwerke Bad Friedrichshall

Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach
Stadtwerke Bielefeld GmbH
Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH
Stadtwerke Burscheid GmbH
Stadtwerke Feuchtwangen
Stadtwerke Dinslaken GmbH
Stadtwerke Dreieich GmbH
Stadtwerke Dülmen GmbH
Stadtwerke Essen AG
Stadtwerke ETO GmbH & Co.KG
Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG
Stadtwerke Giengen GmbH
Stadtwerke Glauchau Dienstleistungsgesellschaft mbH
Stadtwerke Güstrow GmbH
Stadtwerke Hannover AG - enercity -
Stadtwerke Heidelberg GmbH
Stadtwerke Holzminden GmbH
Stadtwerke Kierspe GmbH
Stadtwerke Mengen
Stadtwerke Neckargemünd GmbH
Stadtwerke Niebüll GmbH
Stadtwerke Parchim GmbH
Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH
Stadtwerke Quickborn GmbH
Stadtwerke Reichenbach/ Vogtland GmbH
Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH
Stadtwerke Saarlouis GmbH
Stadtwerke Schneeberg GmbH

Stadtwerke Sigmaringen
Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH
Stadtwerke Troisdorf GmbH
Stadtwerke Tübingen GmbH
Stadtwerke Waldkirch GmbH
Stadtwerke Wernigerode GmbH
Stadtwerke Zirndorf GmbH
Stromio GmbH
Stromnetz Berlin GmbH
Stromversorgung Angermünde GmbH
SWB Energie und Wasser
SWE Energie GmbH
SWK Stadtwerke Krefeld AG
SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG
Thüga Energie GmbH
Thüga Energienetze GmbH
Technische Werke Ludwigshafen AG
Westfalia GmbH
WSW Energie & Wasser AG
ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH