

## Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2020

### Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2020 besteht die Schlichtungsstelle Energie nun gut neun 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 und 2020 rund 4.500 Anträge bei der Schlichtungsstelle ein. Dabei ist auch 2020 das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich.

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.

Das Jahr 2020 stand ganz im Zeichen der Corona-Pandemie und war auch für uns eine vor allem organisatorische Herausforderung. Ab dem März 2020 reduzierten wir die Präsenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort auf ein Minimum und stellten den Betrieb der Schlichtungsstelle durch mobiles Arbeiten sicher. Da auch die Unternehmen in der Energiewirtschaft verstärkt die Möglichkeit des mobilen Arbeitens nutzten, mussten wir insbesondere einige Kommunikationswege anpassen, um einen weiteren reibungslosen Ablauf der Schlichtungsverfahren sicherzustellen. Insgesamt ist dies gemeinsam mit den Unternehmen sehr gut gelungen. Zwar gab es im Einzelfall längere Bearbeitungszeiten, jedoch wirkte es sich nicht negativ auf die durchschnittliche Verfahrensdauer aus, die sogar noch leicht verbessert werden konnte. 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.

Darüber hinaus hat sich die Corona-Pandemie kaum auf die Schlichtungstätigkeit ausgewirkt, weder auf die Antragszahlen noch auf unsere inhaltliche Tätigkeit.

Erfreulich ist, dass das Landgericht Berlin erneut in drei Urteilen die Gebührenregelung der Schlichtungsstelle - und damit das Instrument unserer Finanzierung - in 2020 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 2020 wurden darüber hinaus weitere 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

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 2021

## 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 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 insgesamt 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 2020 hatte die Schlichtungsstelle Energie 88 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, 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. Weitere positive Urteile für die Schlichtungsstelle ergingen im August 2017 durch das Landgericht Düsseldorf, im Mai und Juni 2018 sowie im Mai, Juli und Dezember 2019 und im Januar, April und August 2020 durch das Landgericht Berlin. 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 verwandt 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 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 2020 gingen 4.465 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 367 Unternehmen, wobei wir auch in 2020 ein höchst unterschiedliches Beschwerdeaufkommen bei den betroffenen Unternehmen feststellen konnten.

Insgesamt gibt es in Deutschland 1.350 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern und 903 Stromnetzbetreiber. 1.049 Unternehmen beliefern Endkunden mit Erdgas und es gibt 722 Gasnetzbetreiber<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 2020 festgestellt werden:

---

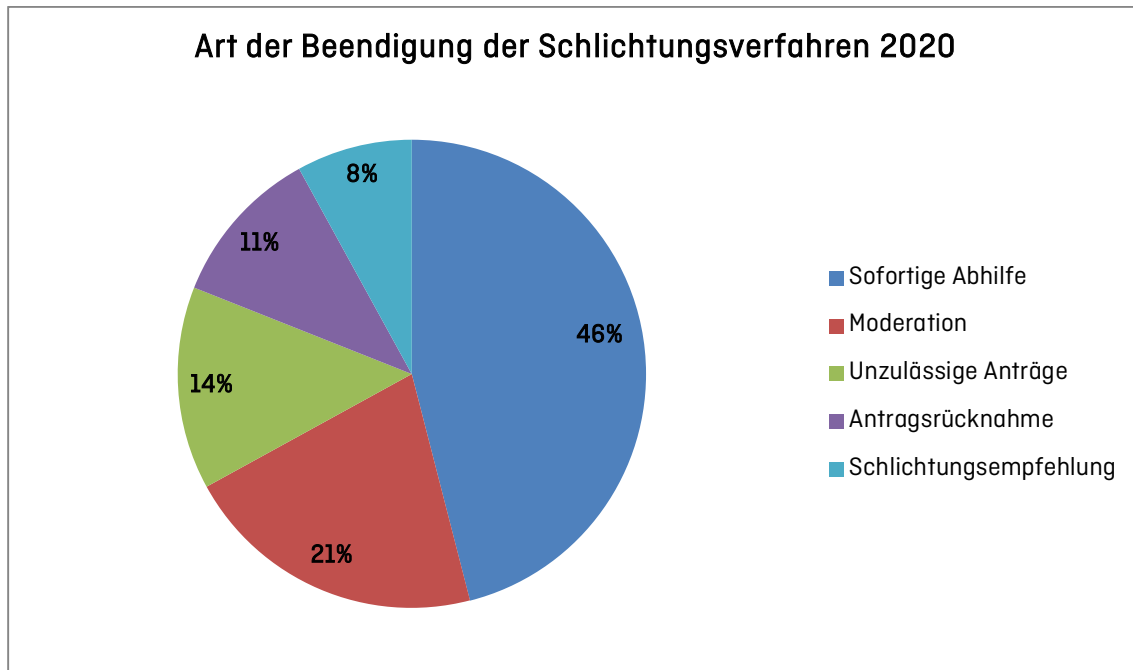
<sup>1</sup> Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen in mehreren Sparten und auf mehreren Wertschöpfungsstufen tätig sind und somit mehrfach erfasst wurden.

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Streitiger Verbrauch		807	
	Verbrauchsschätzung		147
	Zählerstand		443
	Zählerverwechslung		106
	Zählerdefekte		111
Lieferantenwechsel		738	
Rechnung fehlt		571	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		521	
Guthaben nicht ausgezahlt		459	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		450	
Bonus		369	
Zustandekommen des Vertrages		315	
Beanstandete Preiserhöhung		313	
Sonstige Schadenersatzansprüche Verbraucher		305	
Streitige Abrechnung		302	
	Abrechnungszeiträume		140
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		162
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		275	
Sonderkündigung Preiserhöhung		145	
Sonstiges		144	
Abschlagszahlungen falsch		115	
Sperrung		103	
Kostenpauschalen der Unternehmen		83	
Anschluss an das Versorgungsnetz		79	
Schäden bei Überspannung		71	
Kündigung des Vertrages durch Unternehmen		53	
Kündigungsbestätigung fehlt		41	
PV-Anlagen		37	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeit-		27	
Moderne Messeinrichtungen		25	

#### 4. Die Schlichtungsverfahren

In 2020 wurden insgesamt 3.978 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2020 und den Vorjahren geführt und beendet. In weiteren 244 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 2020 rund 48 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2020 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang.

*Nachrichtlich:*

*Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 38 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2020 abgeschlossene Schlichtungsverfahren - unabhängig vom Datum des Antragseinganges 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 8% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Schlichtungsempfehlung“	4,95%
„Kurzempfehlung“	0,63%
„Kurzempfehlung unbegründet“	1,89%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	0,85%

## Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In gut 81% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. In 6 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. 14% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	6,47%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenem Aufwand geklärt werden	2,47%
Zuständigkeit nicht gegeben	2,06%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	1,55%
Rechtshängigkeit vor Gericht	0,69%
rechtskräftiges Urteil	0,51%

Der Unzulässigkeitsgrund „Rechtshängig 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.

## 5. Aus der Schlichtungspraxis

### Covid-19 Pandemie

Die Maßnahmen zur Eindämmung des Infektionsgeschehens brachten insbesondere organisatorische Herausforderungen zur Aufrechterhaltung des Schlichtungsbetriebes mit sich. Ab März 2020 nutzten sowohl die Schlichtungsstelle Energie als auch sehr viele Energieversorgungsunternehmen die Möglichkeit, ihren Mitarbeitern mobiles Arbeiten in der häuslichen Umgebung zu ermöglichen. Trotz intensiver Kommunikation und Ausbau des elektronischen Austausches konnten jedoch einige Verzögerungen bei der Bearbeitung der Schlichtungsfälle nicht vermieden werden.

Nur in wenigen Ausnahmefällen beriefen sich Antragsteller im Vorfeld der Schlichtung oder im Schlichtungsverfahren auf das bis zum 30.06.2020 befristete Zahlungsverweigerungsrecht nach Art. 240 § 1 Abs. 1 des Gesetzes zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht. Ganz überwiegend versuchten Verbraucher auch dann, wenn sie wegen der Pandemie starke Einkommensverluste hinnehmen mussten, ihre monatlichen Zahlungsverpflichtungen gegenüber den Energielieferanten weiter zu erfüllen. Insbesondere wegen der zeitlichen Befristung erschien den Antragstellern das gesetzliche Moratorium zur dauerhaften Lösung des Konfliktes offenbar wenig geeignet. Verbraucher mit geringerem Einkommen achteten eher verstärkt darauf, angesichts ungewisser Einnahmen in der Zukunft keine hohen Nachforderungsbeträge auflaufen zu lassen. In manchen Fällen konnte die Schlichtungsstelle Abrechnungsfragen klären und sodann eine Ratenzahlung als gütlichen Abschluss der Streitigkeit vermitteln.

### Lieferantenwechsel

Wechsel vom bisherigen Lieferanten zu einem neuen Wunschversorger führten wie in den vergangenen Jahren in nicht unerheblicher Zahl zu Schlichtungsanträgen von Verbrauchern. Die Schlichtungsstelle konnte in aller Regel - oft erst aufgrund der Stellungnahmen mehrerer Beteiligter - aufklären, in wessen Verantwortungsbereich Fehler dazu geführt hatten, dass der Wechsel nicht oder nur verspätet umgesetzt werden konnte. In einigen Fällen kamen die beteiligten Unternehmen einschließlich des Netzbetreibers überein, den Wechselwunsch nachträglich noch umzusetzen. War dies nicht möglich oder erschien es für lange zurück liegende Termine wenig sinnvoll, empfahl die Schlichtungsstelle, den Antragstellern die entstandenen Mehrkosten auszugleichen. In einigen Fällen teilten sich mehrere Unternehmen und die Antragsteller die Mehrkosten für eine Grundversorgung oder für die Belieferung zu höheren als den ursprünglich beauftragten Preisen. Weil Wechselaufträge inzwischen überwiegend online erteilt werden, erwarteten viele Antragsteller eine unverzügliche Ausführung. Erhielt der Wunschlieferant den Neuauftrag erst sehr kurz vor Ablauf der Kündigungsfrist beim Altlieferanten, mussten Antragsteller nach Auffassung der Schlichtungsstelle jedoch ganz oder teilweise selbst die Verantwortung dafür übernehmen, dass der Wunschlieferant die Kündigungsfrist nicht eingehalten hatte. Die auch bei den Vergleichsportalen angebotene Option, beim Altlieferanten selbst zu kündigen und dem Neulieferanten den Kündigungszeitpunkt mitzuteilen, nutzten viele Wechselwillige nicht. Die Anforderungen an pflichtgemäße Vertragserfüllung des Wunschlieferanten dürfen jedenfalls dann nicht überspannt werden, wenn dieser erst

wenige Tage vor Ablauf einer ihm unbekanntem Kündigungsfrist den Auftrag zur Kündigung zum nächstmöglichen Termin ohne Angabe eines Datums erhält.

Im Zusammenhang mit Lieferantenwechseln der Antragsteller bearbeitete die Schlichtungsstelle einige Schlichtungsanträge, in denen die Insolvenz eines Energielieferanten aus dem Jahr 2019 besondere Nachwirkungen entfaltete. Das Unternehmen hatte Schlussrechnungen zum Teil mit zu hoch berechneten Endzählerständen erstellt. Die Antragsteller hatten diese zunächst nicht reklamiert. Nachdem die Messstellenbetreiber wegen einer späteren Ablesung sowohl den Endzählerstand für den insolventen Lieferanten als auch entsprechend den Anfangszählerstand für den nachfolgenden Lieferanten nach unten korrigiert hatten, wandten sich die Beschwerdeführer gegen die Abrechnung des nachfolgenden Lieferanten. Dieser berücksichtige einen Verbrauch, den das insolvente Unternehmen zuvor bereits abgerechnet habe. Der neue Versorger berief sich zu Recht auf den vom Messstellenbetreiber mitgeteilten Zählerstand. Die Schlichtungsstelle konnte die Antragsteller nur auf einen Korrekturanspruch gegenüber dem Insolvenzverwalter verweisen. In einem Fall, in dem der Antragsteller die Nachforderung wegen des überhöhten Verbrauchs erst aufgrund einer Verbrauchsabrechnung des Insolvenzverwalters ausgeglichen hatte, erstattete dieser den überzahlten Betrag.

### **Schlichtungsanträge gegen Nachforderungen wegen Abrechnung überhöhter Verbrauchsmengen**

Größter Streitpunkt in Energielieferverträgen mit Verbrauchern blieben auch im Jahr 2020 die abgerechneten Verbrauchsmengen. Mit ihren Schlichtungsanträgen wandten sich die Verbraucher in den meisten Fällen gegen ihren Energielieferanten, der aus ihrer Sicht unerklärlich hohe Nachforderungen geltend machte. In manchen Fällen richtete sich der Schlichtungsantrag direkt gegen den Messstellenbetreiber, z. B. weil dieser eine Messeinrichtung ausgetauscht oder für einen defekten Zähler Verbrauchsmengen für die Vergangenheit nachberechnet hatte. In allen diesen Fällen versuchte die Schlichtungsstelle zunächst für die Beteiligten verständlich herauszuarbeiten, ob die vorliegenden Daten Hinweise auf zu niedrige Verbrauchsschätzungen aus den Vorjahren, fehlerhafte Zählerstände oder besondere Umstände, die einen erhöhten Energieverbrauch erklären konnten, enthielten. In diesen Fällen empfahl die Schlichtungsstelle je nach Sachlage eine Neuverteilung des Gesamtverbrauchs, Korrekturen der Abrechnung oder sie wies auf die Unbegründetheit des Antrages hin. Viele Antragssteller formulierten als Antragsziel ausdrücklich die Erwartung, in jedem Fall nur einen verringerten Nachforderungsbetrag bezahlen zu müssen. Dieser Erwartung konnte die Schlichtungsstelle vor allem in denjenigen Fällen nicht entsprechen, in denen entweder der verwendete Stromzähler eine Befundprüfung bereits ohne Beanstandung durchlaufen hatte oder, in denen z. B. ein dokumentierter Ausbauzählerstand eines bereits vernichteten Zählers ihren Schilderungen des Nutzerverhaltens widersprach. Die Schlichtungsstelle folgt dabei dem Grundsatz, dass Energieversorgungsunternehmen sich vorbehaltlich einer Befundprüfung auf die Messergebnisse einer mit den Eichvorschriften übereinstimmenden Messeinrichtung verlassen dürfen. Lagen dem Messstellenbetreiber selbst bereits Erkenntnisse vor, dass eine Überprüfung angezeigt gewesen wäre oder hatte der Kunde diese vor Ausbau des Zählers erfolglos verlangt, schlug die Schlichtungsstelle in Einzelfällen auch Ausgleichszahlungen zugunsten der Antragsteller vor. Im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens ohne Beweisaufnahme kann die Schlichtungsstelle in aller Regel jedoch nicht feststellen, ob die Angaben der Antragsteller zu Art und Umfang der Energienutzung zutreffen.

## Lieferungen von Wärmestrom

Stromlieferungen für Speicherheizungen oder Wärmepumpen gaben in verschiedenen Konstellationen Anlass zu Verbraucherbeschwerden, die in ein Schlichtungsverfahren mündeten.

In diesem Zusammenhang verursachten Heizstromlieferverträge, die wegen Umstrukturierung eines Unternehmens zunächst systemtechnisch ausgegliedert und sodann auf neue Unternehmen übertragen worden waren, eine erhebliche Zahl von Schlichtungsanträgen. Die Antragsteller monierten, dass Kündigungsbestätigungen ausblieben, Verbrauchsabrechnungen nicht erstellt sowie Guthabenbeträge nicht ausbezahlt wurden. Auch kurz vor oder während der Unternehmensübergänge getroffene Tarifvereinbarungen integrierte das Unternehmen in einigen Fällen nicht korrekt in die Datenverarbeitung, woraus sich insbesondere Beschwerden gegen Vertragslaufzeiten oder Abrechnungen ergaben. Im Schlichtungsverfahren konnte die Schlichtungsstelle aber in den allermeisten Fällen die Streitbeilegung fördern. Fehlende Abrechnungen sowie Abrechnungskorrekturen erstellte das Unternehmen nach Eingang des Schlichtungsantrages. Zur Vermeidung weiterer zeitlicher Verzögerungen einigten sich die Beteiligten auf Vorschlag der Schlichtungsstelle in vielen Fällen darauf, dass Verbraucher wirtschaftliche Nachteile als Geldbetrag ausbezahlt oder gutgeschrieben erhielten.

Nicht wenige private Verbraucher nutzen aktuell noch den preislichen Vorteil der Abrechnung über einen Zweitarifzähler, obwohl die ehemals genutzten Speicherheizungen nicht mehr in Betrieb sind. Einige Stromnetzbetreiber ersetzten diese Zweitarifzähler durch eine moderne Messeinrichtung und führten fortan nur noch ein Zählwerk als abrechnungsrelevant. Tarifschaltgeräte entfernten die Netzbetreiber ersatzlos. Weil der zuständige Netzbetreiber ihnen mitteilte, der Anschlussnutzer werde jetzt mit Haushaltsstrom beliefert, beendeten die Heizstromlieferanten in der Konsequenz die Verträge für Tag- und Nachtstromlieferungen. Schlichtungsanträge der Verbraucher, die auch weiterhin im Rahmen ihrer bis zum Zählertausch gültigen Lieferverträge mit günstigerem Nachtstrom beliefert werden wollten, wies die Schlichtungsstelle als unbegründet zurück. Jedenfalls ohne Nutzung einer Speicherheizung besteht kein Bestandsschutz oder ein Rechtsanspruch auf den erneuten Einbau eines Tarifschaltgerätes. Auch Schlichtungsanträge von Verbrauchern, die vergünstigten Heizstrom für Wärmepumpen beziehen wollten, die nicht steuerbar im Sinne des § 14a Satz 1 EnWG waren, stufte die Schlichtungsstelle als unbegründet ein. In einigen Netzgebieten, in denen die Netzbetreiber es inzwischen als nicht mehr netzdienlich generell ablehnen, Wärmepumpen zu durch zeitweise Unterbrechung zu steuern und damit vergünstigte Netzentgelte zu gewähren, können Letztverbraucher aktuell keinen vergünstigten Wärmestrom für ihre Wärmepumpen beziehen. Ein Rechtsanspruch darauf, dass Netzbetreiber die Voraussetzungen für den Bezug von vergünstigtem Wärmestrom für Wärmepumpen schaffen müssen, ist bisher nicht normiert.

Mehrere Schlichtungsanträge bezogen sich auf eine fehlerhafte Abrechnung einer sogenannten Kaskadenschaltung. Hierbei erfasst ein Stromzähler vor Ort den gemeinsamen Verbrauch einer Wärmepumpe sowie des Haushaltsstroms. Ein weiter Zähler misst ausschließlich den Verbrauch des Haushalts. Der Verbrauch der Wärmepumpe wird durch Abzug des Wertes des Haushaltstromzählers vom Gesamtverbrauch ermittelt. Eine zusätzliche Komplikation ergab sich dann, wenn die Antragsteller für Haushalts- und Wärmepumpenstrom unterschiedliche Lieferanten gewählt hatten. Im Verlauf des Schlichtungsverfahrens gelang es den Stromlieferanten, dieses besondere Messkonzept in ihren Verbrauchsabrechnungen umzusetzen. Die Schlichtungsverfahren konnten erfolgreich mit einer Einigung beendet werden.

### **Energielieferverträge im Direktvertrieb - außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge**

Im Vergleich zu den Vorjahren sank die Gesamtzahl der Schlichtungsanträge von Verbrauchern, die von Werbern entweder innerhalb ihrer Wohnung oder auf telefonischem Wege für den Abschluss eines nicht immer wirtschaftlich vorteilhaften Energieliefervertrages geworben wurden. In den meisten Fällen wollten die Antragsteller sich vom Vertrag lösen, weil ihnen vor allem Laufzeiten und Preise vor Vertragsabschluss nicht hinreichend bewusst gewesen seien. Besonders bei den als sogenanntes Haustürgeschäft in der Wohnung von Verbrauchern unterzeichnete Lieferaufträge wiesen zum Teil noch immer auf unseriöse Geschäftspraktiken bei der Vertragsanbahnung hin. Die Schlichtungsstelle empfahl erfolgreich, einen Liefervertrag zu beenden und zu den marktüblichen Preisen abzurechnen, bei dem der Grundpreis im Auftrag durch handschriftliche Änderung des Vordrucks Grundpreis/Monat auf Grundpreis/Jahr um das Zwölfwache erhöht worden war.

### **Boni und Zugaben zum Liefervertrag**

Die Schlichtungsstelle beobachtete, dass die Bedeutung von Werbepremien für den Abschluss von Lieferverträgen in Form von elektrischen Geräten insgesamt eher abnahm. Einige Anträge bezogen sich jedoch auf Boni in Form von Gutscheinen für beliebte Mediengeräte. Die nach Abschluss des Liefervertrages erhaltenen Gutscheine konnten die Verbraucher bei einem vom Energielieferanten unabhängigen Händler ausschließlich für den Kauf der beworbenen Geräte einsetzen. Endete der zugrunde liegende Liefervertrag vorzeitig oder kam eine Belieferung verursacht durch den Kunden nicht zustande, dann forderte das Versorgungsunternehmen den finanziellen Gegenwert für den übersandten Gutschein. In einigen Fällen schlug die Schlichtungsstelle vor, dass die Antragsteller anteiligen Wertersatz für die Dauer der tatsächlichen Belieferung leisten sollten. Konnten Verbraucher den Gutschein ungenutzt zurücksenden oder hatten sie die Hardware noch nicht erhalten, schlug die Schlichtungsstelle vor, dass der Energielieferant auf einen Wertersatz verzichten sollte.

### **Zählerablesung**

Mit ihrem Schlichtungsantrag wandten sich Antragsteller in einem Fall gegen die ständige Praxis des Messstellenbetreibers, Ablesetermine nicht individuell, sondern nur für bestimmte Stadtbereiche im Voraus in der Presse anzukündigen. Die Beschwerdeführer verlangten aus Sicherheitsgründen, dass ihnen der Ablesetermin, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ihres Liefervertrages vorgesehen, entweder durch Briefsendung oder durch Aushang im Haus angekündigt werde. Das Versorgungsunternehmen berief sich darauf, diese Praxis beruhe auf eigenen Unternehmensentscheidungen ihres beauftragten Dienstleisters. Es wollte zunächst nur eine individuelle telefonische Terminabsprache anbieten. Die Schlichtungsempfehlung, die vertraglichen Vorgaben, die inhaltlich den Vorgaben der Stromgrundversorgungsverordnung entsprachen, einzuhalten, haben die Beteiligten anerkannt.

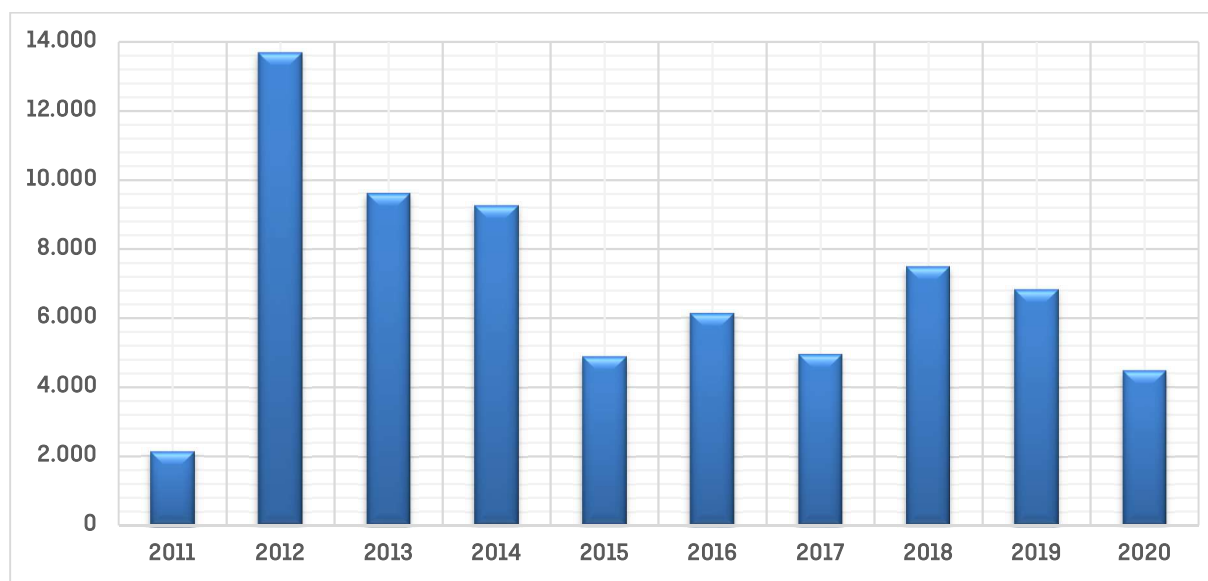
### **Einschneidende Veränderungen in der Marktkommunikation**

Das Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende erfordert weitgehende Anpassungen der elektronischen Marktkommunikation zwischen den Energieversorgungsunternehmen. Am 20.12.2018 veröffentlichte die Bundesnetzagentur ihre Festlegungen im Verwaltungsverfahren „Marktkommunikation 2020 – Mako 2020). Insbesondere bei einem größeren Stromnetzbetreiber führte die Umsetzung dieser Vorgaben im Dezember 2019/Januar 2020 zu erheblichen Problemen bei der Lieferantenzuordnung. Dies hatte zur Folge, dass Lieferantenwechsel im Umstellungszeitraum nicht korrekt umgesetzt werden konnten. Im Schlichtungsverfahren übernahm das Unternehmen die Verantwortung für diese internen Probleme, indem entweder die gewünschte Belieferung für die Antragsteller doch noch realisiert oder die ihnen wegen dieses Fehlers entstandenen Mehrkosten übernommen wurden.

## Anhang:

### Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Entwicklung Antragseingang vom 01.11.2011 bis 31.12.2020





## 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.

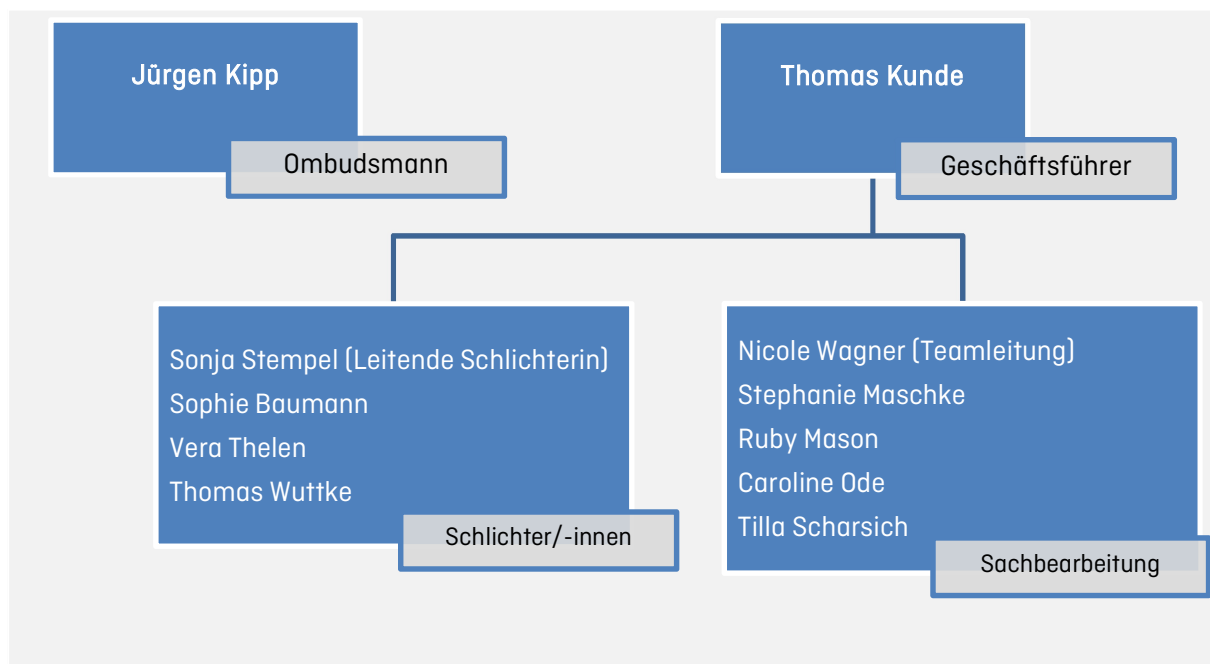
**Peter Krümmel**

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

**Dr. Andreas Zuber**

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

## Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2020



## Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2020

<b>Markus Adam</b>	LichtBlick SE
<b>Heiner Bruhn</b>	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
<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>Andrea Lohr</b>	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
<b>Kathrin Meyer</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 31.12.2020

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

Stadtwerke Pirmasens Versor-  
gungs GmbH

Stadtwerke Pirna Energie GmbH

Stadtwerke Reichenbach/ Vogt-  
land GmbH

Stadtwerke Rosenheim Versor-  
gungs 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 Ludwigsha-  
fen AG

Thüga Energie GmbH

Thüga Energienetze GmbH

TWL Energie Deutschland GmbH

Westfalen Weser Netz GmbH

WSW Energie & Wasser AG

ZEV Zwickauer Energieversor-  
gung GmbH