

Energie-Info

Schlichtungsstelle Energie

Der Umgang mit Verbraucherbeschwerden
nach dem neuen EnWG

Berlin, 1. November 2011



Inhaltsverzeichnis

1	Die Schlichtungsstelle Energie.....	3
2	Das Schlichtungsverfahren im Überblick.....	4
3	Organisation der Schlichtungsstelle	5
4	Der Umgang mit Beschwerden von Verbrauchern im Unternehmen	6
5	Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens	8
6	Trägerverein der Schlichtungsstelle Energie.....	18

Schlichtungsstelle Energie

1 Die Schlichtungsstelle Energie

Hintergrund

Mit Inkrafttreten des novellierten Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) am 4. August 2011 ist gesetzlich festgelegt, dass sich Verbraucher nach einem erfolglosen Beschwerdeverfahren beim EVU an eine Schlichtungsstelle wenden können (§§ 111a ff.). Dies resultiert aus den rechtlichen Vorgaben der EU-Richtlinie (3. Binnenmarktpaket). Gemäß § 111 b Absatz 3 EnWG kann das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) eine privatrechtlich organisierte Einrichtung als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten anerkennen.

Der BDEW hat sich gemeinsam mit dem Bundesverband der Verbraucherzentralen e.V. (vzbv) sowie dem Verband kommunaler Unternehmen e.V. (VKU) und dem Bundesverband neuer Energieanbieter e.V. (bne) dafür eingesetzt, dass eine Schlichtungsstelle nicht bei einer Behörde, sondern bei einer privatrechtlich getragenen Stelle eingerichtet wird. Hintergrund dafür war die Überzeugung, dass eine Schlichtung nur erfolgreich ist, wenn der Schlichtungsspruch ausgewogen und auf Akzeptanz beider Seiten trifft. Durch die Nähe zur Energiebranche und zu den Verbraucherverbänden wird die Schlichtungsstelle in die Lage versetzt, diesem Anspruch gerecht zu werden.

Konzept

Zur Einrichtung einer privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle wurde vom BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen e.V. der Verein „Schlichtungsstelle Energie e.V.“ gegründet. Der VKU und der bne sind inzwischen ebenfalls Mitglied des Vereins geworden und waren in die Vorbereitungsarbeiten eng eingebunden. Die Mitgliedschaft steht darüber hinaus auch weiteren Verbänden und Unternehmen offen. Die zentrale Schlichtungsstelle ist ein unabhängiger Verein, der am 25. Oktober 2011 von Bundeswirtschaftsminister Philipp Rösler (BMWi) und Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner (BMELV) in Anwesenheit des BDEW auf einer Pressekonferenz seine Anerkennungsurkunde erhielt. Die Schlichtungsstelle nimmt zum **1. November 2011** ihre Arbeit auf.

Die Schlichtungsstelle arbeitet unabhängig und neutral. Dieser Grundsatz spiegelt sich auch in der Finanzierung und Organisationsstruktur der Schlichtungsstelle wider. Der Verein finanziert sich nahezu ausschließlich aus Fallpauschalen. Die Mitgliedsbeiträge der Vereinsmitglieder - Verbände und Unternehmen - sind von untergeordneter Bedeutung. Die Fallpauschalen werden verursachungsgerecht von den von der Schlichtung betroffenen Unternehmen getragen. Damit wird sichergestellt, dass die Schlichtungsstelle eigenfinanziert und wirtschaftlich unabhängig arbeiten kann. Die Fallpauschalen werden regelmäßig überprüft und

bei Bedarf neu festgesetzt. Für das erste Jahr beträgt die Fallpauschale 350 €. Für Verbraucher ist das Schlichtungsverfahren mit Ausnahme missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle nach EnWG kostenfrei.

Die Ombudsperson (Der Schlichter) entscheidet unabhängig über die eingereichten Anträge. Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle wird mit fünf Mitarbeitern (Geschäftsführer, zwei Juristen, zwei Rechtsanwaltsfachangestellte) starten. Die Geschäftsstelle organisiert die Bearbeitung der Fälle und unterstützt die Ombudsperson.

2 Das Schlichtungsverfahren im Überblick

Anrufung der Schlichtungsstelle

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dieser einfache Antrag kann schriftlich oder in elektronischer Form aber auch telefonisch gestellt werden. Der Antrag soll ein bestimmtes Begehren zum Ausdruck bringen. Die erforderlichen Unterlagen sind beizufügen. Hierzu gibt die Schlichtungsstelle bei Bedarf Hilfestellung. Wendet sich ein Verbraucher an die Schlichtungsstelle, ist Voraussetzung für die Einleitung eines Verfahrens, dass er vorher seinen Anspruch gegenüber dem Unternehmen gemäß § 111 a EnWG erfolglos geltend gemacht hat. Unternehmen müssen den Verbrauchern eine Ablehnung von Beschwerden innerhalb von vier Wochen mitteilen (§ 111 a EnWG). Die Streitigkeit darf nicht anderweitig anhängig oder abschließend behandelt worden sein.

Schlichtung

Die Ombudsperson prüft, ob die Voraussetzungen für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens vorliegen. Bejaht die Ombudsperson die Zulässigkeit der Schlichtung, wird der Antrag an den Beschwerdegegner weitergeleitet und dieser zu einer Stellungnahme aufgefordert. Die Ombudsperson kann auch weitere Beteiligte hinzuziehen und diese ebenfalls zur Stellungnahme auffordern. Die Beteiligten erhalten die Gelegenheit, sich zu neuem Vortrag bzw. Änderung der Sachlage zu äußern. Unternehmen sind gesetzlich verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Schlichterempfehlung

Hat die Ombudsperson den Sachverhalt ermittelt, gibt sie auf der Grundlage von Recht und Gesetz ihre Empfehlung ab. Diese ergeht schriftlich und wird mit Gründen versehen und den Beteiligten übermittelt. Die Empfehlung ist grundsätzlich nicht bindend. Die Beteiligten sind gehalten, der Schlichtungsstelle ihre Entscheidung bezüglich der Anerkennung der Empfehlung innerhalb von vier Wochen mitzuteilen.

Kosten

Von den Unternehmen wird für das Schlichtungsverfahren eine Fallpauschale erhoben. Diese wird grundsätzlich nach Eröffnung unabhängig vom Ausgang des Verfahrens fällig. Für den Fall, dass an dem Verfahren mehrere Unternehmen beteiligt sind, wird die Fallpauschale verursachungsgerecht auf die beteiligten Unternehmen aufgeteilt. Das Verfahren ist für den Verbraucher gemäß gesetzlicher Vorschriften grundsätzlich kostenfrei.

3 Organisation der Schlichtungsstelle

Vorstand und Geschäftsführung

Der Vorstand des Vereins vertritt die Schlichtungsstelle nach außen. Geführt werden die Geschäfte der Schlichtungsstelle durch den Geschäftsführer, Herrn Thomas Kunde. Herr Kunde war vor dieser Tätigkeit Mitarbeiter des BDEW.

Ombudsperson

Der Verein Schlichtungsstelle Energie konnte Herrn Dr. Dieter Wolst als Ombudsmann gewinnen. Herr Dr. Wolst war zuletzt Richter am Bundesgerichtshof und im - auch für Energiefragen zuständigen - VIII. Zivilsenat tätig. Er ist zum 31. März 2009 in den Ruhestand getreten. Der Ombudsmann ist in seiner Entscheidungsfindung wie ein Richter unabhängig.

Beirat

Nach den Regelungen der Satzung ist ein Beirat zu bilden, dieser wurde bisher noch nicht besetzt. Der Beirat des Vereins sichert die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle Energie zusätzlich. Er ist paritätisch mit Unternehmens- und Verbrauchervertretern sowie zusätzlichen Vertretern des öffentlichen Lebens besetzt. Der Beirat hat durch seine Beratungs- und Vorschlagsrechte maßgebliche Einflussmöglichkeiten.

Personelle Ausstattung der Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle wird mit fünf Mitarbeitern (Geschäftsführer, zwei Juristen, zwei Rechtsanwaltsfachangestellte) starten. Die Geschäftsstelle organisiert die Bearbeitung der Fälle und unterstützt die Ombudsperson.

Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle Energie

Anschrift:
Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin

Tel.: 030 / 27 57 240 - 0
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de
Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie ist Herr Thomas Kunde.
Ombudsperson der Schlichtungsstelle Energie ist Herr Dr. Dieter Wolst.

4 Der Umgang mit Beschwerden von Verbrauchern im Unternehmen

Was ist eine Beschwerde?

Der Begriff der Beschwerde i.S.d. § 111a EnWG dürfte weit zu fassen sein. Der neue § 111a EnWG spricht von Beanstandungen von Verbrauchern, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie betreffen. Somit dürften alle Meinungsverschiedenheiten zwischen Verbrauchern (i.S.d. § 13 BGB) und Unternehmen, die die vertraglich vereinbarten Leistungen, deren Qualität sowie sonstige Rechte und Pflichten aus dem Vertrag betreffen, vom Beschwerdebegriff umfasst sein. Abzugrenzen ist die Beschwerde von Nachfragen von Verbrauchern. So ist es zum Beispiel denkbar, dass ein Verbraucher seine Rechnung nicht versteht und sich deshalb an das Unternehmen wendet. Dieses Auskunftsverlangen stellt noch keine Beschwerde dar. Die Abgrenzung zwischen Beschwerde und Nachfrage kann im Einzelfall schwierig sein. Als Faustregel wird man sagen können, dass eine Beschwerde vorliegt, wenn der Verbraucher vom Unternehmen ein bestimmtes Verhalten bzw. ein Unterlassen fordert.

Wer ist Verbraucher im Sinne dieser Regelung?

Die §§ 111a-c EnWG gelten nur im Verhältnis zu Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB. Nach dieser Vorschrift ist ein Verbraucher eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit dient. Somit gelten nicht alle Energieverbraucher bzw. Haushaltskunden als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB. Insbesondere Kleingewerbekunden mit einem Jahresverbrauch von nicht mehr als 10.000 Kilowattstunden für berufliche, landwirtschaftliche oder gewerbliche Zwecke fallen deshalb nicht unter den Verbraucherbegriff. Mit anderen Worten ist ein Verbraucher eine Person, die Energie zu rein privaten Zwecken bezieht.

Wie kann der Verbraucher Beschwerde beim Unternehmen einlegen?

Der Verbraucher ist mit seiner Beschwerde an keine bestimmte Form gebunden. Er kann diese schriftlich, per Email, telefonisch oder mündlich im Kundencenter vortragen. Entscheidend ist es, dass das Unternehmen den Streitgegenstand eindeutig beurteilen kann. Dazu kann es im Einzelfall erforderlich sein, schriftliche Unterlagen oder Stellungnahmen vom Verbraucher anzufordern.

In welcher Frist muss das Unternehmen die Beschwerde beantworten?

Eine Beschwerde eines Verbrauchers muss gemäß § 111a EnWG innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Beschwerde beim Unternehmen beantwortet werden. Das heißt, die Frist von vier Wochen beginnt in dem Moment zu laufen, in dem die Beschwerde das Unternehmen erreicht. Dies ist bei telefonischen Beschwerden sofort der Fall. Bei schriftlichen Beschwerden dann, wenn der Brief in den Briefkasten des Unternehmens eingeworfen wird und noch am selben Tag mit einer Kenntnisnahme zu rechnen ist. Somit läuft die Frist auch dann an, wenn der Brief innerhalb des Unternehmens zunächst an die falsche Abteilung weitergeleitet wird. Andererseits beginnt die Frist nicht zu laufen, wenn der Brief vom Verbraucher an die falsche Adresse gesandt wird. Die Frist beginnt auch nicht zu laufen, wenn sich der Verbraucher an das falsche Unternehmen wendet. Dies kann z.B. dann der Fall sein, wenn der Verbraucher einen Anspruch aus einer eigenständigen Vertragsbeziehung mit dem Netzbetreiber hat und sich damit an den Vertrieb wendet. Es empfiehlt sich jedoch bei solchen „Irrläufern“ den Verbraucher entsprechend zu informieren.

Die Abgabe von Zwischenbescheiden zum Bearbeitungsstand z.B. aufgrund von unternehmensinternen Organisations- oder Kapazitätsproblemen, kann grundsätzlich nicht zu einer Ausweitung der Frist führen. In Einzelfällen wird aber auch zukünftig eine längere Frist möglich sein, wenn eine Bearbeitung innerhalb der Frist objektiv nicht möglich ist. Das kann z.B. bei eichrechtlicher Prüfung des Zählers nach § 8 Abs. 2 GVV bei einer Eichbehörde oder staatlich anerkannten Prüfstelle i.S.d. § 2 Abs. 4 EichG der Fall sein, die länger als 4 Wochen dauern kann. Darüber sollte der Verbraucher entsprechend informiert werden.

Muss das Unternehmen die Beschwerde schriftlich beantworten?

Wenn der Beschwerde durch das Unternehmen nicht abgeholfen wird, muss das Unternehmen seine Entscheidung schriftlich (per Brief) oder elektronisch (per Email) mitteilen und begründen.

Welchen Inhalt muss die schriftliche Antwort des Unternehmens haben?

§ 111a EnWG schreibt vor, dass das Unternehmen bei Ablehnung der Kundenbeschwerde die Gründe darzulegen und auf das Schlichtungsverfahren hinzuweisen hat. Dies bedeutet, dass dem Verbraucher erklärt wird, warum seine Beschwerde erfolglos geblieben ist. Es bietet sich an, dazu die tatsächlichen und rechtlichen Gründe aufzuführen. Unter den tatsächlichen Gründen ist der der Beschwerde zugrunde liegende Sachverhalt zu verstehen. In den rechtlichen Gründen wird dargelegt, welche Voraussetzungen des vom Verbraucher geltend gemachten Anspruchs nicht gegeben sind.

In der schriftlichen Begründung kann im Einzelfall auch auf die Entwicklung der jeweiligen Kundenbeziehung durch eine kurze Darstellung der bisherigen Beschwerden des Verbrauchers eingegangen werden. So ist sichergestellt, dass bei der Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens der gesamte Sachverhalt berücksichtigt wird und in einem späteren Schlichtungsverfahren die Schlichtungsstelle den Vorgang vollständig nachvollziehen kann.

Wird der Beschwerde des Verbrauchers nicht abgeholfen, muss die Antwort gemäß § 111a EnWG einen Hinweis auf das Verfahren vor der Schlichtungsstelle enthalten. Dieser könnte wie folgt aussehen:

Hinweis:

Diese Entscheidung können Sie unter den Voraussetzungen des § 111b EnWG bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. in einem Schlichtungsverfahren überprüfen lassen. Die Schlichtungsstelle Energie ist im Internet unter www.schlichtungsstelle-energie.de oder unter der Adresse Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 / 27 57 240 – 0 erreichbar.

Mit welchen Sanktionen muss ein Unternehmen rechnen, wenn es die Ablehnung nicht schriftlich begründet oder die Bearbeitungszeit von vier Wochen überschreitet?

Das Gesetz sieht keine automatische Sanktion bei Verstößen durch das Unternehmen vor. Denkbar ist jedoch, dass sich der Verbraucher an die Regulierungsbehörde wendet und diese ein Aufsichtsverfahren einleitet. Im Rahmen des Aufsichtsverfahrens kann die Bundesnetzagentur dem Unternehmen zum Beispiel verhaltensorientierte Maßnahmen vorschreiben, deren Nichteinhaltung mit einem Bußgeld geahndet werden kann.

Auch könnten die Wettbewerbszentralen oder Verbraucherschutzverbände versuchen, die Unternehmen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb abzumahnen.

Daneben ist zu beachten, dass die Behandlung von Beschwerden diskriminierungsfrei erfolgt und nicht etwa ein Netzbetreiber Beschwerden, die den mit ihm assoziierten Vertrieb betreffend vorrangig behandelt.

5 Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Wer ist an dem Verfahren beteiligt?

Das Schlichtungsverfahren findet nur zwischen Unternehmen nach § 111 b Abs. 1 EnWG und (Privat-) Verbrauchern statt.

Das Gesetz nennt ausdrücklich Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister. Energieversorgungsunternehmen sind gemäß § 3 Nr. 18 EnWG natürliche oder juristische Personen, die Energie an andere liefern, ein Energieversorgungsnetz betreiben oder an einem Energieversorgungsnetz als Eigentümer Verfügungsbefugnis besitzen. Messstellenbetreiber ist, wer Messeinrichtungen einbaut, betreibt und wartet. Messdienstleister ist, wer die Messeinrichtung ab- bzw. ausliest sowie die dabei gewonnenen Daten weitergibt.

Wer Verbraucher ist, bestimmt sich nach § 13 BGB. Nach dieser Vorschrift ist ein Verbraucher eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt, das weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit dient. Mit anderen Worten und auf die Energiewirtschaft übertragen ist ein Verbraucher eine Person, die Energie zu privaten Zwecken bezieht.

Wer führt die Schlichtung durch?

Die Schlichtung wird durch eine unabhängige und neutrale Ombudsperson durchgeführt. Es ist vorgesehen, für diese Funktion eine Persönlichkeit zu bestellen, deren Integrität und fachliche Kompetenz allgemein anerkannt ist.

Die Ombudsperson wird bei ihrer Arbeit durch die Geschäftsstelle unterstützt.

Wie wird die Neutralität der Ombudsperson gewährleistet?

Durch die Satzung des Vereins ist festgelegt, dass die Ombudsperson keinen Weisungen unterworfen und hinsichtlich ihrer Entscheidungen im Schlichtungsverfahren unabhängig ist. Eine Abberufung der Ombudsperson ist nur in wenigen Ausnahmefällen möglich. Diese Abberufung ist ebenso wie die Bestellung der Ombudsperson nur im Einvernehmen mit dem Beirat möglich.

Wie muss der Verbraucher über die Schlichtungsstelle informiert werden?

Das Unternehmen hat den Verbraucher über die Schlichtungsstelle in der schriftlichen Antwort zu informieren, wenn es einer Beschwerde nicht abhilft. Informationen über die Schlichtungsstelle und deren Anschrift müssen im Energieliefervertrag enthalten sein. Auch muss durch das Unternehmen auf Werbematerialien und auf der Webseite über die Schlichtungsstelle informiert werden (§ 41 Abs. 1 Nr. 7, Abs. 4 EnWG).

Ab dem 4. Februar 2012 muss die Rechnung ebenfalls Informationen über die Schlichtungsstelle und deren Anschrift enthalten (§ 40 Abs. 2 Nr. 8 i.V.m. § 118 Abs. 10 EnWG).

Der vom BDEW herausgegebene Leitfaden *Kundenrechnung* schlägt folgende Formulierung vor:

Hinweis:

Fragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit Ihrer Energielieferung können an unseren Verbraucherservice per Post (Stadtwerke XY, Postfach XY, Stadt), telefonisch (Telefonnummer, mit Angabe der Kosten falls nicht kostenfrei) oder per Email (Verbraucherservice@stadtwerkeXY.de) gerichtet werden.

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur stellt Ihnen Informationen über das geltende Recht, Ihre Rechte als Haushaltskunde und über Streitbeilegungsverfahren für die Bereiche Elektrizität und Gas zur Verfügung und ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Verbraucherservice

Postfach 8001 / 53105 Bonn

Telefon: Mo.-Fr. von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr

030 22480-500 oder 01805 101000 - Bundesweites Infotelefon
(Festnetzpreis 14ct/min; Mobilfunkpreise maximal 42 ct/min)

Telefax: 030 22480-323

E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de

Zur **Beilegung von Streitigkeiten** kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Schlichtungsstelle Energie e.V.
Friedrichstraße 133
10117 Berlin
Tel.: 030 / 27 57 240 – 0
Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de
Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de

Wie lange dauert ein Verfahren?

Da das Schlichtungsverfahren eine schnelle Alternative zur Streitbeilegung sein soll, ist gesetzlich vorgesehen, dass es innerhalb von drei Monaten abgeschlossen ist.

Wie beginnt das Schlichtungsverfahren?

Das Verfahren beginnt mit der Anrufung der Schlichtungsstelle. Dies wird in der Regel durch den Verbraucher erfolgen. Dies kann sowohl schriftlich als auch elektronisch geschehen. Der Antrag soll ein bestimmtes Begehren zum Ausdruck bringen und die erforderlichen Unterlagen sind beizufügen. Die Schlichtungsstelle prüft, ob die Voraussetzungen für die Durchführung des Verfahrens vorliegen. Ist dies der Fall, eröffnet sie das Schlichtungsverfahren.

► Erst nach der Eröffnung des Verfahrens durch die Schlichtungsstelle entsteht die Kostentragungspflicht für das Unternehmen.

Besteht eine Pflicht zur Teilnahme?

Jedes Energieversorgungsunternehmen sowie Messstellenbetreiber und Messdienstleister sind zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG verpflichtet, wenn ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB die Schlichtungsstelle anruft. Im umgekehrten Fall, wenn das Unternehmen die Schlichtungsstelle anruft, ist eine solche Teilnahmepflicht für den Verbraucher gesetzlich nicht vorgesehen.

Eine Mitgliedschaft der Unternehmen im Trägerverein der Schlichtungsstelle oder in einem der Trägerverbände ist keine Voraussetzung für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren.

Wer kann die Schlichtungsstelle Energie anrufen?

Die Schlichtungsstelle kann sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmen angerufen werden. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass für den Verbraucher im Gegensatz zum Energieversorgungsunternehmen keine Pflicht zur Teilnahme besteht.

Ist die Eröffnung des Verfahrens an bestimmte Voraussetzungen gebunden?

Grundvoraussetzung für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ist es, dass die Streitigkeit über einen vertraglichen Anspruch zwischen einem Verbraucher i. S. d. § 13 BGB und einem Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister besteht. Für den Fall, dass der Verbraucher die Schlichtungsstelle anruft, ist die vorherige Durchführung des Beschwerdeverfahrens nach § 111 a EnWG zwingend vorgeschrieben. Hilft das Unternehmen der Beschwerde nicht ab, teilt es dem Verbraucher die Gründe dafür schriftlich oder elektronisch mit. Die Verfahrensordnung sieht eine Prüfung dieser Voraussetzung vor.

► Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, sieht die Verfahrensordnung vor, das Schlichtungsverfahren nicht zu eröffnen. Die Fallpauschale würde für das Unternehmen nicht fällig.

Welche Sachverhalte stehen einer Schlichtung entgegen?

Eine Schlichtung findet nicht statt, wenn die Streitigkeit bereits anderweitig entschieden ist oder vor anderen Stellen behandelt wird. Entschieden ist die Streitigkeit beispielsweise, wenn ein Urteil vorliegt oder ein Vergleich geschlossen wurde.

► Ist dies der Fall und der Verbraucher wendet sich trotzdem an die Schlichtungsstelle, sieht die Verfahrensordnung vor, das Schlichtungsverfahren nicht zu eröffnen. Die Fallpauschale würde nicht fällig.

Ist die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ohne vorherige Beschwerde beim Unternehmen möglich?

Das Gesetz bestimmt, dass sich der Verbraucher mit seinem Anliegen zunächst an das Unternehmen zu wenden hat. Diese Voraussetzung wird durch die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle abgesichert. Kann ein Verbraucher nicht nachweisen, dass er sich mit seiner Beschwerde an das Energieversorgungsunternehmen gewandt hat, wird dem Unternehmen durch die Schlichtungsstelle die Möglichkeit gegeben, innerhalb von vier Wochen die Streitigkeit mit dem Antragsteller zu regeln. Hat sich der Verbraucher nachweislich an das Unternehmen gewandt ohne innerhalb der gesetzlichen Frist eine Antwort nach § 111a EnWG erhalten zu haben, gilt die Frist als abgelaufen und ein Schlichtungsverfahren könnte ohne erneute Nachfrage beim Unternehmen eröffnet werden.

► Da die Kostenpauschale erst nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens fällig wird, trifft in Fällen, in denen sich der Verbraucher ohne vorherige Beschwerde beim Unternehmen an die Schlichtungsstelle wendet, das Unternehmen zunächst keine Pflicht zur Kostentragung.

Welche Beschwerden werden von der Schlichtungsstelle behandelt?

Es werden alle Beschwerden behandelt, die einen privatrechtlichen Anspruch des Verbrauchers energierechtlicher Natur betreffen. Die Gespräche zur Einrichtung der Schlichtungsstelle mit den Verbrauchern und den Ministerien thematisierten dabei ausschließlich vertragliche

Ansprüche. Ausgeschlossen dürften daher reine Schadensersatzansprüche aus dem Deliktsrecht sein.

Demnach ist zum Beispiel für Ansprüche auf Schadensersatz wegen einer Sache, die bei Bauarbeiten am vorgelagerten Netz beschädigt wurde, das Schlichtungsverfahren nicht vorgesehen. Anders verhält es sich, wenn im Rahmen eines Netzanschlussvertrages beispielsweise Grabungsarbeiten zu Schäden beim Anschlussnehmer führen. Für die sich daraus ergebenden Ansprüche kann die Schlichtungsstelle unter den weiteren Voraussetzungen angerufen werden. Dies gilt unabhängig davon, ob diese Arbeiten durch das Unternehmen selbst oder durch beauftragte Fremdfirmen ausgeführt wurden.

Für Ansprüche aus dem EEG ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig.

Muss die Schlichtungsstelle bei allen Beschwerden ein Schlichtungsverfahren eröffnen?

Die Verfahrensordnung sieht vor, dass das Schlichtungsverfahren nicht eröffnet wird, wenn die Ombudsperson feststellt, dass eine Beschwerde für eine Schlichtung ungeeignet, offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder missbräuchlich ist.

► Wird das Verfahren aus den genannten Gründen nicht eröffnet, wird die Fallpauschale nicht fällig.

Wann ist eine Beschwerde offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg?

Offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist eine Beschwerde, wenn der geltend gemachte Anspruch unter keinen Umständen gegeben sein kann.

Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn sich der Verbraucher wegen eines Anspruchs aus dem Netzanschlussvertrags an die Schlichtungsstelle wendet und der Verbraucher diesen Anspruch gegen den Vertrieb geltend macht, obwohl dieser ihn über den richtigen Anspruchsgegner informiert hat.

Wann ist eine Beschwerde missbräuchlich?

Missbräuchlich ist eine Beschwerde, wenn mit ihr sachfremde Ziele verfolgt werden. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn derselbe Antragssteller nur um die Fallpauschale auszulösen, dieselbe Beschwerde erneut vorbringt, obwohl sie bereits abschlägig von der Schlichtungsstelle entschieden wurde.

Wann ist eine Beschwerde für eine Schlichtung ungeeignet?

Eine Beschwerde ist für eine Schlichtung ungeeignet ist, wenn auf diesem Weg eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht erreicht werden kann.

Eine kostengünstige und schnelle Einigung scheidet zum Beispiel aus, wenn die Klärung einer streitentscheidenden Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung der höchstrichterlichen Rechtsprechung überlassen werden soll oder wenn eine umfangreiche Beweisaufnahme notwendig ist.

Können auch Ansprüche aus dem Haftpflichtgesetz vor der Schlichtungsstelle geltend gemacht werden?

Die Schlichtungsstelle ist nur für Ansprüche zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern i. .S. d. § 13 BGB zuständig. Voraussetzung ist es also, dass zwischen dem Unternehmen und dem Anspruchssteller ein Energieversorgungsverhältnis zu privaten Zwecken besteht. Nach dem Haftpflichtgesetz haftet das Energieversorgungsunternehmen für durch die vom Energieträger bzw. der Anlage ausgehende Gefährdung. Diese Haftung trifft das Unternehmen gegenüber jedermann, ohne dass dafür ein Vertragsverhältnis erforderlich ist. Aus diesem Grunde können Ansprüche aus dem Haftpflichtgesetz vor der Schlichtungsstelle regelmäßig nicht geltend gemacht werden.

Wie wird das Unternehmen in das Schlichtungsverfahren einbezogen?

Bejaht die Ombudsperson die Zulässigkeit der Schlichtung, wird der Antrag an den Beschwerdegegner weitergeleitet und dieser zu einer Stellungnahme innerhalb einer Frist von zwei Wochen aufgefordert.

Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

Das Schlichtungsverfahren findet in der Regel ohne mündliche Verhandlung statt. Es erfolgt schriftlich oder in elektronischer Form. Das Verfahren endet mit der Schlichtungsempfehlung.

Müssen Unternehmen der Schlichtungsstelle einen zentralen Ansprechpartner benennen?

Eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht nicht. Jedoch empfiehlt der BDEW seinen Mitgliedsunternehmen einen zentralen Ansprechpartner für die Schlichtungsstelle zu benennen, sobald diese ihre Arbeit aufgenommen hat. So wird gewährleistet, dass von Anfang an die Voraussetzungen einer zügigen Streitbeilegung gegeben sind und Konflikte schnell und unbürokratisch beigelegt werden können.

Können sich die Beteiligten durch einen Anwalt oder ihren Versicherer vertreten lassen?

Sowohl das Energieversorgungsunternehmen als auch der Verbraucher können sich auf ihre eigenen Kosten vertreten lassen. Dies gilt unabhängig vom Ausgang des Schlichtungsverfahrens.

► Anders als in einem Zivilprozess muss der unterlegene Teil nicht die Kosten des obsiegenden Teils tragen.

Wie ermittelt die Ombudsperson den Sachverhalt?

Die Ermittlung des Sachverhalts nimmt die Ombudsperson anhand der Stellungnahmen der beteiligten Parteien vor. Die Ombudsperson kann ergänzende Stellungnahmen auch von den an dem Versorgungsverhältnis mittelbar Beteiligten anfordern. Sie gibt den Parteien Gelegenheit, sich in angemessener Frist zu einem neuen Vortrag zu äußern. Im Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich keine Beweisaufnahme durch Zeugenvernehmung, Sachverständigengutachten oder Inaugenscheinnahme vorgesehen.

Behandelt die Schlichtungsstelle Fragen zur Angemessenheit von Preisen bzw. Kostenpauschalen?

Zu Preisen bzw. Kostenpauschalen gehören insbesondere die Energiepreise, Netzan-schlusskosten und Mahnkosten. Grundsätzlich ist es nicht ausgeschlossen, dass Streitigkeiten, die diese Fragen betreffen, vor die Schlichtungsstelle gebracht werden. Auch Fragen die § 315 BGB betreffen, sind hier einzuordnen. Allerdings muss hierbei beachtet werden, dass das Schlichtungsverfahren aufgrund der vorgegebenen Drei-Monats-Frist ein sehr effizientes Verfahren sein muss. Insbesondere eine Beweisaufnahme durch Sachverständigengutachten ist nicht vorgesehen. Daher wird es sehr stark vom Einzelfall abhängen, ob die Schlichtungsstelle solche Verfahren annimmt oder sie als ungeeignet oder unter Umständen auch als offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg abweisen wird. Auch kann eine solche Streitigkeit ungeeignet für eine Schlichtung sein. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn die Klärung einer streitentscheidenden Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung der höchstrichterlichen Rechtsprechung überlassen werden soll.

Prüft die Schlichtungsstelle die Gültigkeit von Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind immer wieder Gegenstand von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern. Die in diesem Bereich bestehenden Streitigkeiten gehören grundsätzlich zu denen, die geschlichtet werden können.

Hierbei ist jedoch zu beachten, dass nur solche Streitigkeiten geschlichtet werden, die nicht schon rechtshängig sind.

Auch kann eine solche Streitigkeit ungeeignet für eine Schlichtung sein. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn die Klärung einer streitentscheidenden Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung der höchstrichterlichen Rechtsprechung überlassen werden soll.

Können auch Fragen hinsichtlich der Anschlussnutzungsverhältnisse vor die Schlichtungsstelle gebracht werden?

Die §§ 111a, b EnWG sprechen insoweit von Beanstandungen/Streitigkeiten, die den Anschluss an das Versorgungsnetz betreffen. Dies könnte bei wörtlicher Auslegung dahingehend verstanden werden, dass dies eine abschließende Aufzählung ist und somit nur Anschlussverträge in die Regelung zur Streitschlichtung mit einbezogen sind. Allerdings geht der BDEW davon aus, dass es politisch gewollt ist, dass durch die Schlichtungsstelle eine

umfassende Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmern erfolgen soll. Somit wären auch Ansprüche, die sich aus der Anschlussnutzung ergeben insbesondere aus § 18 NAV/NDAV, von der Regelung zur Streitschlichtung umfasst.

Ist die Hinzuziehung weiterer Beteiligter möglich?

Da an den Energielieferverhältnissen regelmäßig neben dem Verbraucher und dem Lieferanten weitere Unternehmen beteiligt sind, hat die Schlichtungsstelle die Möglichkeit, diese mit in das Verfahren einzubeziehen. So ergibt sich auch in diesen Fällen die Chance, dass durch das Schlichtungsverfahren eine endgültige Streitbeilegung erfolgt.

► Im Falle der Beteiligung mehrerer Unternehmen am Schlichtungsverfahren erfolgt eine verursachungsgerechte Aufteilung der Fallpauschale zwischen den Unternehmen.

Kann auch während des Verfahrens noch ein Vergleich mit dem Kunden geschlossen werden?

Auch wenn das Schlichtungsverfahren durch die Ombudsperson eröffnet ist, können sich die Beteiligten noch einvernehmlich einigen. Sie müssen dies jedoch der Schlichtungsstelle gegenüber mitteilen, damit nicht eine Schlichtungsempfehlung ergeht.

► Einigen sich die Beteiligten, bedarf es keiner Empfehlung und das Verfahren endet durch übereinstimmende Erklärungen der Beteiligten. In diesem Fall wird nur eine reduzierte Kostenpauschale fällig.

Wie trifft die Ombudsperson ihre Entscheidung?

Die Ombudsperson gibt auf der Grundlage von Recht und Gesetz ihre Schlichtungsempfehlung ab. Diese ergeht schriftlich und wird ähnlich wie ein zivilgerichtliches Urteil mit Gründen versehen und den Beteiligten übermittelt.

Ist die Schlichtungsempfehlung bindend?

Die Empfehlung ist grundsätzlich nicht bindend. Die Beteiligten sind jedoch gehalten, der Schlichtungsstelle ihre Entscheidung bezüglich der Anerkennung der Empfehlung innerhalb von vier Wochen mitzuteilen. Etwas anderes ergibt sich für Unternehmen, die Mitglied des Trägervereins der Schlichtungsstelle sind. Diese müssen beachten, dass für den Fall, dass die Schlichtungsempfehlungen des abgelaufenen Jahres durch die ordentlichen Mitglieder des Vereins nicht zu mindestens 80% anerkannt wurden, ab dem 1. Mai des nun laufenden Jahres die Mitglieder durch die Vereinssatzung verpflichtet sind, die dann ausgesprochenen Schlichtungsempfehlungen als verbindlich anzuerkennen. Den ordentlichen Mitgliedern steht dann ein Sonderkündigungsrecht zu.

Gibt es Probleme mit der Haftpflichtversicherung, wenn die Empfehlung anerkannt wird?

Grundsätzlich sollte es keine Probleme der Betriebshaftpflichtversicherung geben. Nach § 105 Versicherungsvertragsgesetz ist eine Vereinbarung zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer, nach welcher der Versicherer nicht zur Leistung verpflichtet ist, wenn ohne seine Einwilligung der Versicherungsnehmer den Dritten befriedigt oder dessen Anspruch anerkennt, unwirksam.

Allerdings ist der Versicherer nicht an das Anerkenntnis gebunden und das Unternehmen trägt die Beweislast für die Leistungspflicht des Versicherers. Idealerweise trifft man für diesen Fall feste Absprachen mit dem Versicherer.

Kann nach der Schlichtungsempfehlung noch ein Gericht angerufen werden?

Das Schlichtungsverfahren verwehrt nicht den ordentlichen Rechtsweg. Wenn die Empfehlung nicht durch beide Seiten anerkannt wird, kann eine endgültige Klärung durch ein zivilrechtliches Verfahren herbeigeführt werden.

Werden die Schlichtungsempfehlungen veröffentlicht?

Die Schlichtersprüche erhalten die am jeweiligen Verfahren Beteiligten. Darüber hinaus kann die Schlichtungsstelle Entscheidungen von allgemeinem Interesse anonymisiert veröffentlichen. Die Entscheidung darüber liegt bei der unabhängigen Ombudsperson. Auch ist die Schlichtungsstelle gesetzlich verpflichtet, einen jährlichen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen. Dieser ist für jedermann zugänglich.

Wie verhält sich das Schlichtungsverfahren zu den Verfahren vor der Bundesnetzagentur?

Vor der Bundesnetzagentur bzw. den Landesregulierungsbehörden können Missbrauchs- bzw. Aufsichtsverfahren durchgeführt werden.

Findet ein solches Verfahren bereits statt, wird das Schlichtungsverfahren nicht eröffnet. Wird ein solches Verfahren im Laufe des Schlichtungsverfahrens begonnen oder erfährt die Schlichtungsstelle erst nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens davon, ruht das Schlichtungsverfahren bis zum Abschluss des Missbrauchs- bzw. Aufsichtsverfahrens.

Darf ein bereits eingeleitetes Mahnverfahren gegen den Kunden weiterbetrieben werden, wenn dieser die Schlichtungsstelle anruft?

Der neue § 111b Abs. 2 EnWG sagt hierzu, dass der das Mahnverfahren Betreibende auf Veranlassung der Schlichtungsstelle hin, das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken soll. Mit dieser Regelung besteht also kein Automatismus dahingehend, dass das Unternehmen verpflichtet ist das Mahnverfahren einzustellen, wenn ein Verbraucher die Schlichtungsstelle

anruft. Mit Mahnverfahren dürfte der Gesetzgeber hier das gerichtliche Mahnverfahren gemeint haben. Auf das unternehmensinterne Mahnverfahren von der ersten Mahnung bis zur Sperrung hat das Schlichtungsverfahren keinen Einfluss. Das gerichtliche Mahnverfahren stellt eine im Vergleich zum normalen Zivilprozess schnelle und kostengünstige Möglichkeit dar, einen bestehenden Anspruch geltend zu machen. Da dieses Verfahren ohne inhaltliche Prüfung des geltend gemachten Anspruches stattfindet, eignet es sich nur bei Ansprüchen, über dessen Voraussetzungen kein Streit besteht.

Bei Meinungsverschiedenheiten über das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen hat der Schuldner die Möglichkeit, gegen den Mahnbescheid Widerspruch einzulegen. Verfolgt der Gläubiger seinen Anspruch dann weiter, geschieht dies vor dem zuständigen Zivilgericht im sogenannten streitigen Verfahren, dem normalen Zivilprozess. Mit Abgabe an das zuständige Gericht ist das Verfahren rechtshängig und eine Schlichtung findet nicht statt.

Soll durch das Unternehmen ein streitiger Anspruch geltend gemacht werden, kann dies folglich gleich gerichtlich geschehen.

Wie wird das Ruhen des Mahnverfahrens bewirkt?

Gemäß § 251 ZPO kann das Ruhen des Mahnverfahrens aktiv nur durch beide Beteiligte bewirkt werden. Dazu müssen der Gläubiger (dies wird hier in der Regel das Unternehmen sein) und der Schuldner (in der Regel der Kunde) das Ruhen des Verfahrens beim Mahngericht beantragen.

Wie erfolgt die Behandlung gleich gelagerter Fälle eines Unternehmens?

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle sieht für diesen Fall vor, dass die Schlichtungsstelle eine Musterentscheidung treffen kann, die auf gleich gelagerte Fälle entsprechend angewandt wird. Bis diese Musterentscheidung getroffen ist, können die anderen gegen das Unternehmen geführte Verfahren, die diesen Sachverhalt betreffen, ausgesetzt werden. Das betroffene Unternehmen kann und sollte die Schlichtungsstelle während des Verfahrens darauf hinweisen, dass bereits ähnliche Fälle anhängig sind.

► Die Kostenentscheidung trifft die Schlichtungsstelle erst am Ende des Verfahrens. Hierbei wird der erforderliche Aufwand berücksichtigt. Somit ist sichergestellt, dass nicht für jeden der gleichgelagerten Fälle die volle Fallpauschale fällig wird.

Wie hoch werden die Kosten je Vorgang sein?

Die Kostenordnung der Schlichtungsstelle sieht Folgendes bzgl. der Kosten vor: Die Kosten des Verfahrens werden durch Fallpauschalen abgegolten. Für den Fall, dass das Verfahren eröffnet wird und mit einem Schlichterspruch endet, betragen die Kosten im ersten Jahr 350 € pro Fall. Endet das Verfahren nach der Eröffnung ohne Schlichterspruch, reduzieren sich die Kosten auf 200 €. Diese Pauschalen gelten für das erste Jahr. Die Pauschalen werden dann einer jährlichen Prüfung unterzogen und jährlich zur Deckung der Kosten der Schlichtungs-

stelle neu festgesetzt. Nach den Erfahrungen der Schlichtungsstellen anderer Branchen ist zu erwarten, dass die Fallpauschalen in den kommenden 2-3 Jahren sinken werden.

Wie verhält es sich mit den Kosten des Schlichtungsverfahrens, wenn der Kunde zu Unrecht die Schlichtungsstelle kontaktiert hat?

Durch das Gesetz ist vorgesehen, dass das Verfahren vor der Schlichtungsstelle für den Verbraucher grundsätzlich kostenfrei ist. Daher tragen die Unternehmen die Kosten der Schlichtungsstelle über eine Kostenpauschale. Diese wird unabhängig von der Verschuldensfrage fällig, wenn die Ombudsperson das Verfahren eröffnet.

Die Ombudsperson wird die Eröffnung jedoch von bestimmten Voraussetzungen abhängig machen. So ist es notwendig, dass sich der Kunde mit seiner Beschwerde zunächst an das Unternehmen wendet. Des Weiteren sieht die Verfahrensordnung vor, dass die Ombudsperson die Eröffnung ablehnen darf, wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet oder missbräuchlich ist. Daher empfiehlt es sich, die Ablehnung einer Beschwerde so zu begründen, dass bereits aus dieser Begründung ersichtlich wird, dass das Unternehmen der Beschwerde zu Recht nicht abgeholfen hat.

Können auch dem Verbraucher Kosten auferlegt werden?

Dem Verbraucher können Kosten nur im Ausnahmefall auferlegt werden. Nach der Kostenordnung kann vom Verbraucher bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden ein Entgelt verlangen werden, wenn er vorher einen Hinweis durch die Ombudsperson erhalten hat.

6 Trägerverein der Schlichtungsstelle Energie

Wer kann Mitglied in dem Verein werden?

Mitglieder des Vereins können Verbände, sowie die an dem Schlichtungsverfahren potenziell beteiligten Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister werden.

Eine Mitgliedschaft im Verein ist jedoch keine Voraussetzung für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren.

Welche Konsequenzen hat eine Vereinsmitgliedschaft?

Die Vereinsmitgliedschaft ist zu werblichen Zwecken nutzbar, d.h. die Unternehmen, die Mitglied in der Schlichtungsstelle werden können z.B. mit dem Logo der Schlichtungsstelle werben. Zudem kann für die Vereinsmitglieder unter bestimmten Umständen das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens verbindlich sein. Für den Fall, dass die Schlichtungsempfehlungen durch die ordentlichen Mitglieder nicht in mindestens 80% der Fälle, die im Vorjahr Gegenstand einer Schlichtungsempfehlung waren, anerkannt wurden, sind die ordentlichen Mitglie-

der verpflichtet, die ab dem 1. Mai des laufenden Jahres ausgesprochenen Schlichtungsempfehlungen für sich als verbindlich anzuerkennen. Dies soll die Akzeptanz der Schlichtungsstelle und der Schlichtungssprüche sicherstellen. Den Mitgliedern stünde in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu.

Wie ist der Beirat besetzt?

Der Beirat des Vereins sichert die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle Energie zusätzlich. Er ist paritätisch mit Unternehmens- und Verbrauchervertretern sowie zusätzlichen Vertretern des öffentlichen Lebens besetzt. Der Beirat hat 15 Mitglieder und besitzt durch seine Beratungs- und Vorschlagsrechte maßgebliche Einflussmöglichkeiten. Seine zentrale Aufgabe ist es, die Ombudsperson vorzuschlagen.

Ansprechpartner:

RA'in Annett Heublein
Geschäftsbereich Recht und
Betriebswirtschaft
Telefon 0 30 300 / 199-1521
Mail: annett.heublein@bdew.de

Peter Krümmel
Geschäftsbereich Vertrieb, Handel &
gasspezifische Fragen
Telefon 0 30 300 / 199-1360
Mail: peter.kruemmel@bdew.de