

## Energie-Info

# Schlichtungsstelle Energie

Der Umgang mit Verbraucherbeschwerden  
nach dem EnWG

3. Auflage

Berlin, 1. Juli 2013



## Inhaltsverzeichnis

1	Die Schlichtungsstelle Energie.....	4
1.1	Hintergrund.....	4
1.2	Konzept .....	4
2	Das Schlichtungsverfahren im Überblick.....	5
2.1	Anrufung der Schlichtungsstelle.....	5
2.2	Ablauf des Schlichtungsverfahrens .....	5
2.2.1	Ablauf des Schlichtungsverfahrens vom 1. November 2011 bis 30. Juni 2013 .....	5
2.2.2	Ablauf des Schlichtungsverfahrens ab 1. Juli 2013 .....	6
2.3	Abrechnung des Schlichtungsverfahrens .....	7
2.4	Schematischer grober Ablauf des Schlichtungsverfahrens.....	8
3	Organisation der Schlichtungsstelle .....	8
3.1	Vorstand und Geschäftsführung.....	8
3.2	Beirat .....	8
3.3	Personelle Ausstattung der Geschäftsstelle .....	9
3.4	Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle Energie .....	9
4	Anforderungen an Energieversorgungsunternehmen im Überblick .....	9
4.1	Internes Beschwerdemanagement des Unternehmens (§ 111 a EnWG) .....	9
4.2	Hinweispflichten.....	10
4.3	Schlichtungsverfahren nach § 111 b und c EnWG - Handlungsbedarf im Unternehmen .....	11
4.4	Beteiligung am Schlichtungsverfahren .....	13
4.5	Checkliste Handlungsbedarf für EVU.....	14
5	Der Umgang mit Beschwerden von Verbrauchern im Unternehmen .....	15
6	Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens .....	19
7	Trägerverein der Schlichtungsstelle Energie .....	34

## Vorwort

Am 4. August 2011 ist das novellierte EnWG in Kraft getreten und hat in Umsetzung der EU – Richtlinie mit den §§ 111 a-c EnWG erstmalig Vorgaben für das unternehmensinterne Beschwerdemanagement und eine Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten gemacht. Die Schlichtungsstelle Energie hat am 1. November 2011 ihre Arbeit aufgenommen. Zeitgleich hat der BDEW die Energie-Info „Schlichtungsstelle Energie“ (1. Auflage) veröffentlicht.

In der Folgezeit haben wir erste Erfahrungen mit der Anwendung der §§ 111 a-c EnWG gemacht und viele Rückmeldungen zur Energie-Info erhalten. Außerdem trat am 1. April 2012 eine erste Gesetzesänderung der §§ 111 a, b EnWG in Kraft, die die Beteiligung Dritter am Beschwerde- und Schlichtungsverfahren regelt. Das hat uns veranlasst, die Energie-Info zu überarbeiten und die 2. Auflage zu veröffentlichen. Neuerungen gegenüber der 1. Auflage ergaben sich insbesondere durch die Beteiligung Dritter für die Prozesse des internen Beschwerdemanagements und der Schlichtungsstelle sowie bei der verursachungsgerechten Aufteilung der Kosten unter den Beteiligten.

Mittlerweile besteht die Schlichtungsstelle Energie seit gut 1,5 Jahren und hat sich sowohl aus Sicht der Energiewirtschaft als auch aus Sicht der Verbraucher bewährt. Jährlich erreichen die Schlichtungsstelle etwa 12.000 Anträge auf Schlichtung. In über 86 Prozent der geschlichteten Fälle konnte die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung der Streitigkeit erreichen und damit zur Verbesserung der Kundenbeziehung beitragen. Seit Gründung der Schlichtungsstelle wurden die Prozesse und Abläufe in der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle kontinuierlich optimiert und angepasst. Viele Erfahrungen aus der Schlichtungspraxis lassen sich jedoch nur durch Änderungen der Satzung und der Vereinsordnungen berücksichtigen und wurden am 27. Mai 2013 von der Mitgliederversammlung der Schlichtungsstelle beschlossen. Insbesondere die Änderung der Verfahrensordnung, die zum **1. Juli 2013** in Kraft tritt, wirkt sich auf die in den Energieversorgungsunternehmen implementierten Prozesse für die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle aus. Die Energie-Info bedurfte daher der Überarbeitung. Die wichtigste Neuerung ist, dass die Unternehmen die Möglichkeit erhalten, frühzeitig von dem Schlichtungsantrag des Kunden Kenntnis zu erhalten und innerhalb von drei Wochen der Beschwerde abhelfen können. Diese Möglichkeit kann für Unternehmen interessant sein, da zum einen eine deutlich geringere Fallpauschale von 100 EUR anfällt und zum anderen eventuelle Unzulänglichkeiten im unternehmensinternen Beschwerdeverfahren unbürokratisch behoben werden können. Die Unternehmen sollten deshalb prüfen, wie sie diese Anforderungen in den internen Abläufen berücksichtigen.

## **1 Die Schlichtungsstelle Energie**

### **1.1 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 (§§ 111 a ff. EnWG). Dies resultiert aus den rechtlichen Vorgaben der EU-Richtlinie (3. Binnenmarktpaket). Gemäß § 111 b Absatz 3 EnWG erkennt 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 an.

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 bei einer privatrechtlich getragenen Stelle eingerichtet wird. Hintergrund dafür war die Überzeugung, dass eine Schlichtung nur erfolgreich ist, wenn der Schlichtungsspruch ausgewogen ist 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.

### **1.2 Konzept**

Zur Einrichtung einer privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle wurde vom BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V. 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 nahm 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 aus Fallpauschalen und Mitgliedsbeiträgen. 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 Verbraucher ist das Schlichtungsverfahren mit Ausnahme missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle nach EnWG kostenfrei.

Die Ombudsperson und seine Schlichter entscheiden unabhängig über die eingereichten Anträge.

Die Geschäftsstelle organisiert die Bearbeitung der Fälle und unterstützt die Ombudsperson.

## **2 Das Schlichtungsverfahren im Überblick**

### **2.1 Anrufung der Schlichtungsstelle**

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Die aktuelle Version des Beschwerdeformulars finden Sie auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Energie: [https://secure.e-consult-ag.de/e.consult.6489/webakte/beschwerde\\_extern.asp](https://secure.e-consult-ag.de/e.consult.6489/webakte/beschwerde_extern.asp).

Der Antrag soll ein bestimmtes Begehren zum Ausdruck bringen und soll folgende Angaben beinhalten:

- Antragsteller
- Antragsgegner
- Antragsziel
- Sachverhaltsdarstellung, aus der sich die geltend gemachten Ansprüche bzw. Abwehransprüche konkret ergeben (alle zur Beurteilung des Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen)
- Anspruchsbegründung und soweit möglich Bezifferung
- alle erforderlichen Dokumente und Unterlagen
- Nachweis der vorherigen erfolglosen Beschwerde beim Unternehmen nach § 111 a EnWG

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.

Ist der Antrag unvollständig, wendet sich die Schlichtungsstelle an den Antragsteller mit der Aufforderung, den Antrag innerhalb einer angemessenen Frist zu vervollständigen. Erfolgt unentschuldigt keine Reaktion des Antragstellers und die Frist verstreicht, kann die Schlichtungsstelle die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen.

Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang des Antrages auf Schlichtung und unterrichtet den Antragsteller über den weiteren Verfahrensgang.

### **2.2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens**

Den Ablauf des Schlichtungsverfahrens regelt die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle.

#### **2.2.1 Ablauf des Schlichtungsverfahrens vom 1. November 2011 bis 30. Juni 2013**

Bisher hat die Ombudsperson zunächst im Rahmen der Zulässigkeitsprüfung festgestellt, ob die Voraussetzungen für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens vorliegen. Hat die Ombudsperson die Zulässigkeit der Schlichtung bejaht, wurde das Verfahren eröffnet und der Antrag an den Beschwerdegegner weitergeleitet und dieser zu einer Stellungnahme aufgefordert.



### 2.2.2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens ab 1. Juli 2013

Ab dem 1. Juli 2013 beginnt das Schlichtungsverfahren mit der Bearbeitung des Antragseingangs und der Prüfung der Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens nach Aktenlage. Wird die Zulässigkeit bejaht, wird ein Schlichtungsverfahren eröffnet. Die Beteiligten werden über die Eröffnung informiert und erhalten die Möglichkeit, die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens auf Antrag des Verbrauchers zum Anlass zu nehmen, um bereits in dieser frühen Phase des Verfahrens eine einvernehmliche Lösung zu finden (**Sofortabhilfe**). Die einvernehmliche Einigung muss vom Unternehmen nachgewiesen werden. Die Beteiligten werden über die Beendigung des Schlichtungsverfahrens informiert.



Gelingt zu Beginn des Schlichtungsverfahrens keine schnelle, einvernehmliche Einigung, muss das Unternehmen fristgerecht zum Schlichtungsantrag Stellung nehmen. Diese Stellungnahme sollte mit einem eigenen Lösungsvorschlag des Unternehmens verbunden werden. Die Phase wird zur Prüfung und Herstellung der Vollständigkeit der Unterlagen, zur weiteren Zulässigkeitsprüfung und zur Einholung von Stellungnahmen genutzt. Die Schlichtungsstelle 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. Die Schlichtungsstelle wird nun versuchen, unter Einbeziehung der Stellungnahmen der Beteiligten eine einvernehmliche Einigung zu erzielen. Dadurch soll ein deutlich stärkerer Fokus auf die Moderation einer Einigung durch die Schlichtungsstelle zwischen den Beteiligten gelegt werden. Ziel ist es, auch hier eine einvernehmliche Lösung zu erreichen, die Akzeptanz findet, ohne dass am Ende eine förmliche Schlichtungsempfehlung erforderlich wird (**Moderation – Einigung**).

Schlagen diese Bemühungen fehl, ergeht eine schriftliche Schlichtungsempfehlung mit einer Begründung, die jedoch für die Beteiligten nicht bindend ist (**Empfehlung**). Dabei gibt die Ombudsperson auf der Grundlage von Recht und Gesetz ihre Empfehlung ab. Es besteht ein Ermessensspielraum unter Berücksichtigung von Treu und Glauben. Die Schlichtungsempfehlung ergeht schriftlich und wird mit Gründen versehen und den Beteiligten übermittelt. Die Beteiligten haben nach Zugang der Empfehlung innerhalb von zwei Wochen ihre Entscheidung bzgl. der Anerkennung der Schlichtungsstelle mitzuteilen. Sowohl dem Verbraucher, als auch den Unternehmen steht es frei, im Anschluss eine gerichtliche Entscheidung zu erwirken.

### 2.3 Abrechnung des Schlichtungsverfahrens

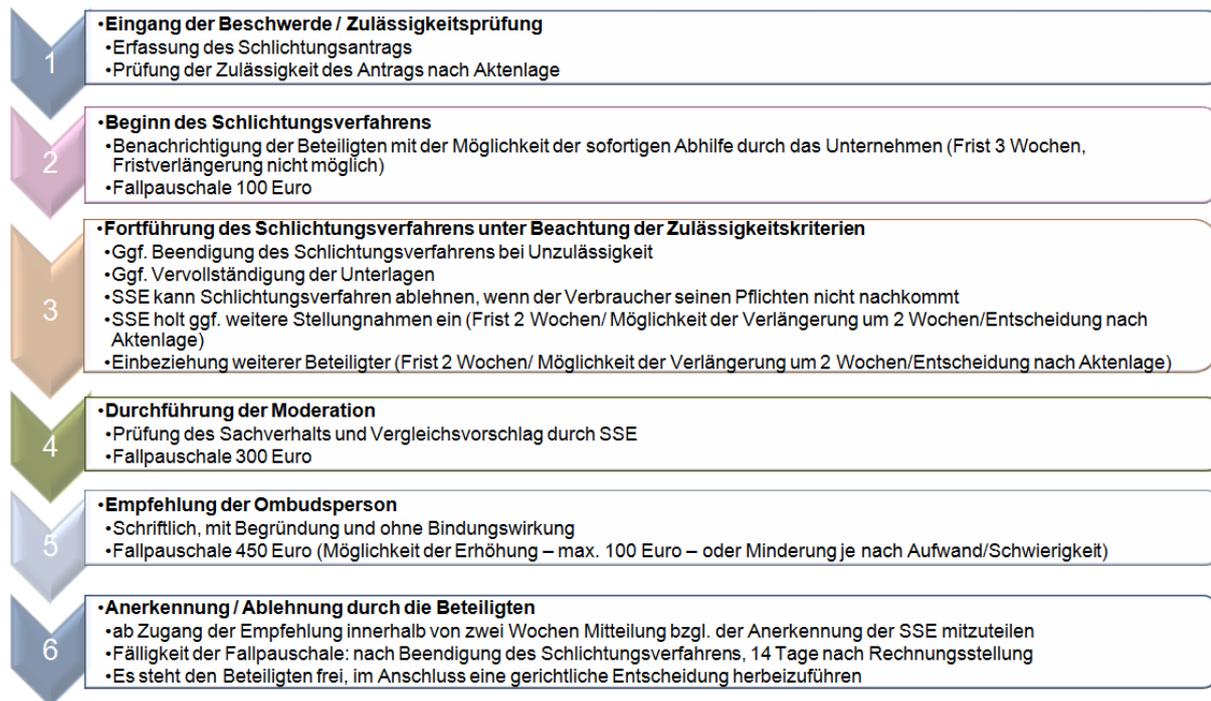
Von den Unternehmen wird für das Schlichtungsverfahren abhängig vom jeweiligen Ablauf eine Fallpauschale erhoben. Die Pflicht zur Zahlung einer Fallpauschale entsteht mit Beginn des Schlichtungsverfahrens. Nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens ist die Fallpauschale 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Das Verfahren ist für den Verbraucher gemäß gesetzlicher Vorschriften grundsätzlich kostenfrei. Nur im Falle des Missbrauches kann der Verbraucher finanziell beteiligt werden.

Aufgrund der Kostenordnung vom 1. Juli 2013 werden zukünftig drei Fallpauschalen unterschieden, die sich nach dem Aufwand der Schlichtungsstelle für die einzelnen Verfahrensschritte richten: Es werden Fallpauschalen von 100 EUR bei sofortiger Abhilfe, 300 EUR bei einvernehmlicher Einigung im weiteren Schlichtungsverfahren und 450 EUR bei Aussprache und Formulierung einer Schlichtungsempfehlung festgelegt. Für anfänglich unzulässige Anträge wird keine Fallpauschale erhoben, ebenso, wenn eine spätere Unzulässigkeit durch den Verbraucher herbeigeführt wird. Bei Rücknahme des Antrags wird die Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand erhoben.

Die Schlichtungsstelle erhält die Möglichkeit, bei besonders hohem Aufwand die Fallpauschalen um 100 EUR zu erhöhen, Mahngebühren zu erheben und für Kurzempfehlungen die Fallpauschale zu vermindern.

Die Schlichtungsstelle hat die Möglichkeit, nach § 111 b EnWG die Kosten des Verfahrens verursachungsgerecht unter den an der Belieferung des Verbrauchers beteiligten Unternehmen aufzuteilen.

## 2.4 Schematischer grober Ablauf des Schlichtungsverfahrens



## 3 Organisation der Schlichtungsstelle

### 3.1 Vorstand und Geschäftsführung

Der Vorstand des Vereins vertritt die Schlichtungsstelle nach außen. Geführt werden die Geschäfte der Schlichtungsstelle durch den Geschäftsführer, Herrn Thomas Kunde.

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.

### 3.2 Beirat

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

### **3.3 Personelle Ausstattung der Geschäftsstelle**

Die Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle beschäftigt 18 Mitarbeiter (Ombudsperson, Geschäftsführer, sieben Juristen, neun Assistenzen)<sup>1</sup>. Die Geschäftsstelle organisiert die Bearbeitung der Fälle und unterstützt die Ombudsperson.

### **3.4 Erreichbarkeit der Schlichtungsstelle Energie**

Anschrift:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Tel.: 030 / 2757240 - 0

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie ist Herr Thomas Kunde.

Ombudsperson der Schlichtungsstelle Energie ist Herr Dr. Dieter Wolst.

## **4 Anforderungen an Energieversorgungsunternehmen im Überblick**

Für Unternehmen der Energiewirtschaft ergibt sich durch die Regelungen des § 111 a-c EnWG eine Vielzahl von Anforderungen, zum einen, um die neuen gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, zum anderen, um durch intelligente Prozessgestaltung und effektives internes Beschwerdemanagement Kosten zu senken und Schlichtungsfälle schon im Vorfeld zu vermeiden bzw. das Schlichtungsverfahren effizient zu begleiten.

### **4.1 Internes Beschwerdemanagement des Unternehmens (§ 111 a EnWG)**

Die Regelung des § 111 a EnWG sieht eine Frist zur Beschwerdebearbeitung durch das EVU innerhalb von vier Wochen vor. Innerhalb dieser Frist ist der Beschwerde abzuwehren, oder sie ist abzulehnen. Dafür ist eine systematische Dokumentation der Beschwerdefälle zu empfehlen. Die Ablehnung ist dem Kunden innerhalb dieser Frist schriftlich unter Darlegung der Gründe mitzuteilen. In der Ablehnung muss auf das Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG hingewiesen werden.

Außerdem gilt es, andere Unternehmen, die an der Belieferung dieses Verbrauchers beteiligt sind (bezüglich des Anschlusses an das Versorgungsnetz, der Belieferung mit Energie oder der Messung der Energie), über den Inhalt der Beschwerde zu informieren, wenn diese Unternehmen der Verbraucherbeschwerde abhelfen können. Die Schlichtungsstelle hat die Möglichkeit, von der Hinzuziehung dieser Unternehmen abzusehen, wenn das Unternehmen seiner Pflicht aus § 111 a S. 3 EnWG nicht nachkommt.

---

<sup>1</sup> Stand: 1. Juli 2013

Verbraucher müssen die Möglichkeit haben, Kundenbeschwerden an das Unternehmen zu richten. Dabei muss die Struktur der Beschwerdebearbeitung innerhalb des Unternehmens aber nicht zentral sein, bei Beachtung des Unbundling ist auch eine Verortung in den Shared Services möglich.

Folgende Punkte sind dabei insbesondere zu beachten:

- Bearbeitung von Kundenbeschwerden innerhalb von vier Wochen.
- Schriftliche Reaktion bei Ablehnung oder Zwischenbescheid bei Verzögerung der Bearbeitung aus vertretbaren Gründen (z.B. hohe Komplexität oder Beteiligung Dritter).
- Rechtzeitige und schnelle Einbeziehung möglicherweise betroffener Dritter (Messstellenbetreiber/Messstellendienstleister oder Netzbetreiber, Lieferant) bzw. direkte Weiterleitung der Beschwerden, auch wenn noch nicht klar ist, ob ein Schlichtungsverfahren beantragt wird. Die Schlichtungsstelle hat die Möglichkeit, von der Hinzuziehung möglicher Dritter abzusehen, wenn das Unternehmen seiner Pflicht aus § 111 a S. 3 EnWG nicht nachgekommen ist. Das kann Auswirkungen auf die Schlichtungsempfehlung und die Kosten für das Unternehmen haben.
- Information des Verbrauchers auch bei Abhilfe seiner Beschwerde und die entsprechende Dokumentation.
- Information über Verbraucherrechte nach §§ 111 a, b und §§ 40 Abs. 2 Nr. 8 und 41 Abs. 1 Nr. 7 EnWG.

## **4.2 Hinweispflichten**

Kunden müssen über Hinweise in Strom- und Gasrechnungen und Energielieferverträgen (vgl. §§ 40 und 41 EnWG) auf ihre Beschwerdemöglichkeiten im Unternehmen, die Anrufungsmöglichkeit der Schlichtungsstelle Energie sowie die Informationsmöglichkeit beim Verbraucherservice der Bundesnetzagentur hingewiesen werden (jeweils mit Angabe der Kontaktdaten). Hinweise hierzu finden sie auch im BDEW Leitfaden „Kundenrechnung Strom“ bzw. „Kundenrechnung Gas“. Energieversorgungsunternehmen sind darüber hinaus verpflichtet, auf der Website und in an Haushaltskunden gerichtetem Werbematerial allgemeine Informationen dazu zu geben.

### **4.3 Schlichtungsverfahren nach § 111 b und c EnWG - Handlungsbedarf im Unternehmen**

Im Zusammenhang mit der Möglichkeit für Verbraucher die Schlichtungsstelle anzurufen, besteht Handlungsbedarf für Energieversorgungsunternehmen. Dabei sollten die folgenden Aspekte beachtet werden:

Neben den o.g. Anforderungen nach § 111 a EnWG sowie den Informationspflichten gegenüber dem Verbraucher besteht die gesetzliche Verpflichtung des Unternehmens, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen und die Schlichtungskosten zu tragen. Grundsätzlich kann ein Unternehmen darüber hinaus nicht zu einer aktiven Beteiligung am Schlichtungsverfahren gezwungen werden. Es hat in diesem Fall allerdings auch keinerlei Einfluss auf das Verfahren und muss die Fallpauschale auch bei Nichtbeteiligung zahlen. Erfolgt keine Stellungnahme, kann die Schlichtungsstelle eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen. Wir empfehlen daher eine aktive Beteiligung. Die Schlichtungsempfehlung ist nicht bindend. Alle Beteiligten sind jedoch gehalten, die Schlichtungsstelle innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Empfehlung über die Annahme oder Ablehnung des Schlichtungsspruches zu informieren.

Unabhängig von der nicht bindenden Schlichtungsempfehlung fallen bei jeder Schlichtung je nach Verfahrensstand des Schlichtungsverfahrens für das Unternehmen Kosten an.

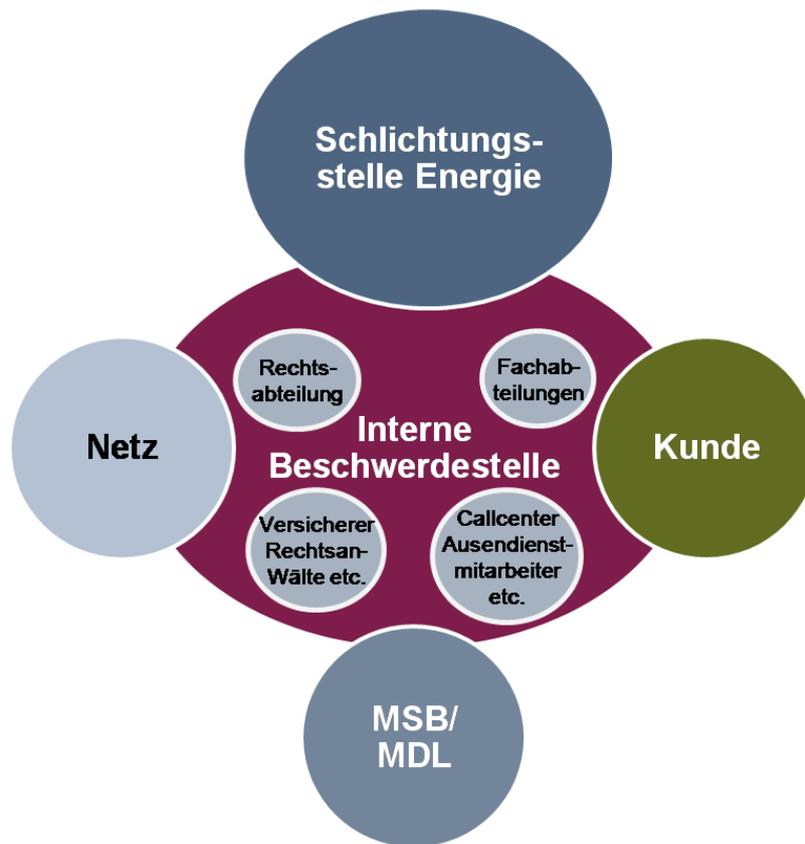
Da der europäische Normensetzer eine Verfahrensdauer von drei Monaten vorsieht, wird das Verfahren von der Schlichtungsstelle sehr straff geführt. Die Unternehmen müssen sich deshalb darauf einrichten, dass die Fristen wie folgt gesetzt werden:

Nach Verfahrenseröffnung erfolgt die Benachrichtigung der Beteiligten mit der Möglichkeit der sofortigen Abhilfe/einvernehmlichen Einigung durch das Unternehmen (Frist drei Wochen, ohne die Möglichkeit der Fristverlängerung).

- Die Schlichtungsstelle holt Stellungnahmen ein mit einer Frist von zwei Wochen (Möglichkeit der Verlängerung um 2 Wochen / Entscheidung nach Aktenlage).
- Die Einbeziehung weiterer Beteiligter erfolgt mit einer Frist von zwei Wochen. (Möglichkeit der Verlängerung um 2 Wochen / Entscheidung nach Aktenlage).
- Die Mitteilung der Anerkennung / Ablehnung durch die Beteiligten soll ab Zugang der Empfehlung innerhalb von zwei Wochen erfolgen.
- Fälligkeit der jeweiligen Fallpauschale: nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens und 14 Tage nach Rechnungsstellung.

Handlungsfelder bzw. Entscheidungsbedarf für die Unternehmen im Rahmen des internen Beschwerdemanagements bestehen u.a.:

- Strategische Entscheidung zum Umgang mit Beschwerden an das Unternehmen, zu Kulanzregelungen, Entscheidungsrahmen für Mitarbeiter zur Beschwerdebearbeitung und Prioritätensetzung bei Beschwerdethemen.
- Optimierung und Anpassung der Prozesse zur schnellen Bearbeitung der Beschwerden nach § 111 a EnWG im Unternehmen innerhalb der 4-wöchigen Frist.
- Rechtzeitige und schnelle Einbeziehung möglicherweise betroffener Dritter (MSB/MDL oder Netzbetreiber, Lieferant) bzw. direkte Weiterleitung der Beschwerden, auch wenn noch nicht klar ist, ob ein Schlichtungsverfahren beantragt wird. Hierfür ist bei Eingang der Beschwerde sofort eine Entscheidung zur Information der möglicherweise betroffenen Dritten notwendig.
- Dokumentation aller Aktivitäten bei einer Verbraucherbeschwerde zum Nachweis für die Schlichtungsstelle. Dies kann insbesondere von Bedeutung sein, wenn der Kunde angibt, sich bereits an das Unternehmen gewendet zu haben, aber keine Reaktion bekommen hat (Zulassung der Schlichtung bei Überschreitung der 4 Wochen-Frist für Beschwerdebearbeitung seitens des Unternehmens). Kommt es zur Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens, sollten vom Unternehmen an den Kunden gesandte Zwischenbescheide, Dokumentationen von Gesprächsinhalten etc. schnell an die Schlichtungsstelle gesendet werden.
- Bei Ablehnungen von Kundenbeschwerden durch das Unternehmen sollte die Begründung klar und für den Kunden und die Schlichtungsstelle nachvollziehbar den Sachverhalt darlegen, ebenso die Entscheidung, warum das Unternehmen sich entsprechend verhalten hat (Ablehnungsbegründung).
- Definition von Schnittstellen im Vertriebsunternehmen gegenüber allen Beteiligten (siehe Skizze) und einer zentralen Kontaktstelle im Unternehmen zur Schlichtungsstelle.



#### 4.4 Beteiligung am Schlichtungsverfahren

Sollte es zu einer Schlichtung kommen, ist es für das Unternehmen wichtig, schnell auf die Anschreiben der Schlichtungsstelle zu reagieren. Innerhalb von drei Wochen besteht die Möglichkeit, das Schlichtungsverfahren durch eine sofortige Abhilfe bzw. einvernehmliche Einigung durch das Unternehmen gegenüber dem Verbraucher kostengünstig (Fallpauschale von 100 EUR) zu beenden. Das Unternehmen sollte daher prüfen, ob diese Option im konkreten Fall besteht. Anderenfalls gilt es, innerhalb der Frist von drei Wochen zu dem Schlichtungsantrag Stellung zu nehmen und Informationen zu dem Fall an die Schlichtungsstelle zu liefern (Zulässigkeit, Begründetheit, Beteiligung Dritter) und gegebenenfalls einen eigenen Vergleichsvorschlag zu unterbreiten. Dafür ist eine systematische Dokumentation der Beschwerdefälle notwendig.

Ebenso sollten Schnittstellen definiert und eine **zentrale Kontaktstelle** zur Schlichtungsstelle eingerichtet werden. Es können Kontaktpersonen der Schlichtungsstelle benannt werden, so dass eine schnelle Kontaktaufnahme erfolgen kann. Bei Postsortierung etc. sollten aufgrund von Fristen Schreiben der Schlichtungsstelle mit einer entsprechenden Priorität versehen werden.

#### 4.5 Checkliste Handlungsbedarf für EVU

- Beschwerdestelle für Kunden vorhanden?
- Kundeninformation in Ablehnungsschreiben, Rechnungen, Energielieferverträgen, Werbematerialien, Website sichergestellt?
- Zentraler Ansprechpartner für Schlichtungsstelle bestimmt? Ist der Ansprechpartner, der der Schlichtungsstelle benannt wurde, sowie seine Kontaktdaten noch aktuell?
- Prozesse Posteingang (Kunde/Schlichtungsstelle) definiert?
- Dokumentation/interne Schnittstellen bei Rückfragen sichergestellt?
- Prozess Einbeziehung Dritter geregelt? (insbesondere Ansprechpartner/Kontaktadressen/Entscheidungsregelung für Bearbeiter, wann Dritte zu informieren sind)
- Prozess Datenaustausch Schlichtungsstelle inklusive der internen Fristenregelung aufgesetzt?
- Prozess Rechnungsbearbeitung integriert?
- Prozess Abwicklung und Information Anerkennung Schlichtungsspruch geregelt? (insbesondere Entscheidungsprozess über Anerkennung/Ablehnung)
- Grundlegende Optimierung des Prozesses Beschwerdemanagement angestoßen, um Schlichtungsfälle zu minimieren?

Dringende Handlungsfelder sind:

- Strategie Beschwerde/Kulanz (Kosten/Nutzen)
- Festlegung Verantwortlichkeiten/Vertretungen
- Information im Unternehmen (alle Mitarbeiter)
- Schulung Mitarbeiter (vor allem Callcenter)
- Kommunikationsschnittstellen auch im Unternehmen definieren
- Vordrucke und Textbausteine erstellen
- IT-Lösungen/Automatisierungen
- Einbindung in das Marketing

## 5 Der Umgang mit Beschwerden von Verbrauchern im Unternehmen

### Was ist eine Beschwerde?

Der Begriff der Beschwerde i.S.d. § 111 a EnWG dürfte weit zu fassen sein. Der neue § 111 a 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.

### Wann liegt eine Beschwerde bei einer Schadensmeldung nach § 18 NAV/NDAV vor?

Das erstmalige Geltend machen von **Ansprüchen nach § 18 NAV/NDAV** gehört zur Vertragsabwicklung und stellt **keine Beschwerde** dar. Wird der geltend gemachte Anspruch abgelehnt, handelt es sich deshalb auch nicht um die Ablehnung einer Beschwerde. Somit wird bis zu diesem Zeitpunkt auch noch nicht das Beschwerdeverfahren nach § 111 a EnWG ausgelöst.

Ist der **Verbraucher mit diesem Ergebnis nicht einverstanden** und wendet sich damit **wieder an den Netzbetreiber, liegt eine Beschwerde vor, die unter die Anforderungen nach § 111 a EnWG fällt**. Im Falle einer Ablehnung ist dann ein Ablehnungsschreiben unter Angabe von Gründen und mit dem Hinweis auf die Schlichtungsstelle erforderlich. Übernimmt der Versicherer oder ein sonstiger Dienstleister des Netzbetreibers die Schadenbearbeitung, muss der Netzbetreiber sicherstellen, dass auch diese Organisation die Anforderungen des § 111 a EnWG erfüllt.

### Wer ist Verbraucher im Sinne dieser Regelung?

Die §§ 111 a-c EnWG gelten nur im Verhältnis zu Verbrauchern i.S.d. 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 i.S.d. § 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.

Die Schlichtungsstelle ist lediglich für Beschwerden von Verbrauchern zuständig. Deshalb wird ein Schlichtungsverfahren nicht eröffnet, wenn für die Schlichtungsstelle klar erkennbar ist, dass es sich nicht um einen Verbraucher, sondern z.B. um einen Gewerbekunden handelt. Stellt sich die fehlende Verbrauchereigenschaft des Antragstellers erst durch die Stellungnahme des Unternehmens heraus, wird das Verfahren ohne Kosten für das Unternehmen beendet. Versäumt das Unternehmen den Hinweis zu Beginn des Schlichtungsverfahrens, wird das Verfahren zwar beendet, allerdings erfolgt die Abrechnung einer Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand.

**Praxistipp:**

Zur Vermeidung dieser Folge, die mit Aufwand für das Unternehmen verbunden ist, empfiehlt es sich gerade für Kleingewerbekunden, die ohne den Zusatz „GmbH“, „AG“ etc. firmieren, in der Adresse oder im Anschreiben den Status des Gewerbekunden durch Angabe der Firma deutlich zu machen.

Sollte es dennoch zu einem Schlichtungsverfahren kommen, sollte das Unternehmen gegenüber der Schlichtungsstelle innerhalb der drei Wochenfrist die fehlende Verbrauchereigenschaft des Antragstellers darlegen. Dann kann die Schlichtungsstelle den Antrag als unzulässig zurückweisen und für das Unternehmen entstehen keine Kosten.

**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.

**Gibt es Besonderheiten insbesondere beim Lieferantenwechsel?**

Das Unternehmen, an das sich der Verbraucher mit seiner Beanstandung gewandt hat, hat gemäß § 111 a Satz 3 EnWG diejenigen Unternehmen über den Inhalt der Beschwerde zu informieren, die auch an der Belieferung dieses Verbrauchers beteiligt sind. Das können der Netzbetrieb, aber auch Unternehmen sein, die bisher oder zukünftig an der Belieferung mit Energie oder der Messung der Energie beteiligt sind. Voraussetzung ist, dass die Möglichkeit besteht, dass diese Unternehmen der Verbraucherbeschwerde abhelfen können.

**Praxistipp:**

Diesen Prozess gilt es im Unternehmen zu etablieren. Anderenfalls können sich bei der Entscheidung der Schlichtungsstelle über die Kosten des Schlichtungsverfahrens Probleme ergeben, diese Beteiligten zur Kostentragung heranzuziehen.

**In welcher Frist muss das Unternehmen die Beschwerde beantworten?**

Die Beschwerde eines Verbrauchers muss gemäß § 111 a 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 sowie nach Möglichkeit das Unternehmen, das der Verbraucherbeschwerde abhelfen kann.

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, damit dies auch in einem eventuellen Schlichtungsverfahren nachgewiesen werden kann.

**Muss das Unternehmen die Beschwerde schriftlich beantworten?**

Nur wenn der **Beschwerde durch das Unternehmen nicht abgeholfen** wird, muss das Unternehmen seine Entscheidung schriftlich (per Brief) oder elektronisch (per Email) mitteilen und begründen. Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 111 a S. 2 EnWG.

**Praxistipp:**

**Hilft das Unternehmen der Beschwerde ab (z.B. durch die Ausbuchung von Mahnkosten) oder kommt es auf andere Weise zu einer Einigung mit dem Verbraucher, sollte der Verbraucher über dieses Ergebnis informiert werden. Das sollte auch dokumentiert werden.** Das beugt einer Anrufung der Schlichtungsstelle durch den Verbraucher vor bzw. erleichtert dem Unternehmen den Nachweis über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens, wenn es zu einem Schlichtungsverfahren kommt.

**Welchen Inhalt muss die schriftliche Antwort des Unternehmens haben?**

§ 111 a 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.

Liegen im Zeitpunkt der Antragstellung bei der Schlichtungsstelle Gründe vor, die dazu führen, dass ein Schlichtungsverfahren nicht zulässig ist, wird das Verfahren nicht eröffnet. Deshalb sollten sich diese Gründe bereits dem Ablehnungsschreiben entnehmen lassen.

Stellt sich die Unzulässigkeit erst durch die Stellungnahme des Unternehmens innerhalb der drei Wochenfrist heraus, wird das Verfahren ohne Kosten für das Unternehmen beendet. Versäumt das Unternehmen den Hinweis zu Beginn des Schlichtungsverfahrens, wird das Verfahren zwar beendet, allerdings erfolgt die Abrechnung einer Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand. Das gilt auch, wenn aufgrund unzureichender oder mangelnder Mitwirkung des Unternehmens die Unzulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens nicht oder erst verspätet festgestellt wird.

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

**Hinweis:**

*Diese Entscheidung können Sie unter den Voraussetzungen des § 111 b EnWG bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. in einem Schlichtungsverfahren überprüfen lassen. Die Schlichtungsstelle Energie e.V. ist im Internet unter [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://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. Allerdings ist grundsätzlich ein Antrag auf Schlichtung durch den Verbraucher möglich, wenn seine Beschwerde nicht nach § 111 a EnWG bearbeitet wird.

Auch könnten die Wettbewerbszentralen oder Verbraucherschutzverbände sowie Wettbewerber 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.

## **6 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.

Die Schlichtungsstelle ist lediglich für Beschwerden von Verbrauchern zuständig. Deshalb wird ein Schlichtungsverfahren nicht eröffnet, wenn für die Schlichtungsstelle klar erkennbar ist, dass es sich nicht um einen Verbraucher, sondern z.B. um einen Gewerbekunden handelt. Stellt sich die fehlende Verbrauchereigenschaft des Antragstellers erst durch die Stellungnahme des Unternehmens heraus, wird das Verfahren ohne Kosten für das Unternehmen beendet. Versäumt das Unternehmen den Hinweis zu Beginn des Schlichtungsverfahrens,

rens, wird das Verfahren zwar beendet, allerdings erfolgt die Abrechnung einer Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand.

### **Wer führt die Schlichtung durch?**

Die Schlichtung wird durch eine unabhängige und neutrale **Ombudsperson** durchgeführt.

Die Ombudsperson wird bei ihrer Arbeit durch die Geschäftsstelle unterstützt. Dafür werden Personen, die die Befähigung zum Richteramt besitzen als Schlichter tätig. Auch diese Schlichter sind in ihren Entscheidungen unabhängig. Sie unterliegen jedoch der Fachaufsicht der Ombudsperson.

### **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](mailto: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 / 2757240 - 0

Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto: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?

Nach § 111 b EnWG kann bei der Schlichtungsstelle ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gestellt werden. Das wird in der Regel durch den Verbraucher erfolgen und kann sowohl schriftlich als auch elektronisch geschehen. Der Antrag soll folgende Angaben beinhalten:

- Antragsteller
- Antragsgegner
- Antragsziel
- Sachverhaltsdarstellung, aus der sich die geltend gemachten Ansprüche bzw. Abwehransprüche konkret ergeben (alle zur Beurteilung des Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen)
- Anspruchsbegründung und soweit möglich Bezifferung
- alle erforderlichen Dokumente und Unterlagen
- Nachweis der vorherigen erfolglosen Beschwerde beim Unternehmen nach § 111 a EnWG

Die Schlichtungsstelle prüft nach Aktenlage die Zulässigkeit des Schlichtungsverfahrens. Ist das der Fall, eröffnet sie das Schlichtungsverfahren.

Die Unternehmen werden vom Schlichtungsantrag in Kenntnis gesetzt und es besteht die Gelegenheit, innerhalb von drei Wochen der Beschwerde abzuwehren oder eine einvernehmliche Einigung mit dem Verbraucher herbeizuführen. Anderenfalls muss das Unternehmen

innerhalb dieser drei Wochen eine begründete Stellungnahme an die Schlichtungsstelle übersenden und nach Möglichkeit einen Lösungsvorschlag unterbreiten.

Soweit Gründe für die Unzulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens vorliegen, müssen sie in dieser Stellungnahme vorgetragen werden. Bejaht die Schlichtungsstelle die Unzulässigkeit, die bereits zum Zeitpunkt der Antragstellung vorgelegen haben muss, beendet sie das Verfahren. Beim Unternehmen wird keine Fallpauschale erhoben.

► Mit der Eröffnung des Verfahrens durch die Schlichtungsstelle entsteht die grundsätzliche 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 gesetzliche Pflicht zur Teilnahme besteht.

### **Wann ist ein Schlichtungsverfahren unzulässig?**

Nur wenn die folgenden Anforderungen zutreffen, ist die Schlichtungsstelle zuständig und ein Schlichtungsverfahren nach § 111 b EnWG zulässig:

- Verbrauchereigenschaft des Antragstellers
- Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber, Messdienstleister
- Streitigkeit über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie oder die Messung der gelieferten Energie
- Anspruch aus einer Vertragsanbahnung, Lieferantenwechsel, Vertragsdurchführung, Vertragsabwicklung nach Vertragsende
- erfolgloses Beschwerdeverfahren beim Unternehmen nach § 111 a EnWG

Unter folgenden Voraussetzungen findet ein Schlichtungsverfahren nicht statt bzw. endet:

- Anhänglichkeit der Sache vor einem Gericht (Schiedsgericht, eine andere Schlichtungsstelle oder bei der Staatsanwaltschaft)
- in der Sache liegt bereits ein rechtskräftiges Urteil oder ein vollstreckbarer Titel vor
- die Beschwerde ist offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg, weil kein materieller Anspruch absehbar ist
- der Verbraucher hat die Beschwerde missbräuchlich erhoben
- die Beschwerde ist für ein Schlichtungsverfahren ungeeignet
- das Unternehmen beruft sich darauf, dass der Anspruch des Verbrauchers bereits verjährt ist

### **Ist die Eröffnung des Verfahrens an bestimmte Voraussetzungen gebunden?**

Grundvoraussetzung für die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ist es, dass die Streitigkeit über einen vertraglichen Anspruch oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens, die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, energierechtlicher Natur zwischen einem Verbraucher i.S.d. § 13 BGB und einem Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber oder Messdienstleister besteht. Im Umkehrschluss sind **reine Schadensersatzansprüche aus dem Deliktsrecht und der Gefährdungshaftung ausgeschlossen**, ebenso wie z.B. Fragen des Leitungs- und Wegerechts im Rahmen der dinglichen Sicherung oder im Rahmen von Planungs- und Genehmigungsverfahren für den Leitungsausbau. Das entspricht auch dem Sinn und Zweck der EU-Richtlinie, die mit dem Schlichtungsverfahren den Verbraucherschutz im Hinblick auf die energierechtlichen Verträge der Verbraucher fördern will. Dieses Ziel muss eng ausgelegt werden, da die Unternehmen gesetzlich zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet sind.

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. Unzuständig ist die Schlichtungsstelle auch für Beschwerden aus den Bereichen Fernwärme, Wasser, Abwasser und sonstigen Bereichen, die im Portfolio eines Energieversorgungsunternehmens angesiedelt sein können. Zum Teil gibt es dafür schon andere Stellen wie z.B. die Clearingstelle EEG für Streitigkeiten im Rahmen des EEG oder die Schlichtungsstelle SÖP für den öffentlichen Personennahverkehr.

Für die anderen Bereiche kann die Richtlinie über alternative Streitbeilegung (RL ADR), die in den kommenden zwei Jahren auch in Deutschland umgesetzt werden muss, Möglichkeiten der Schlichtung schaffen.

Weitere Voraussetzungen sind die Verbrauchereigenschaft des Antragstellers und die Durchführung des Beschwerdeverfahrens nach § 111 a EnWG beim Unternehmen.

Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, sieht die Verfahrensordnung vor, das Schlichtungsverfahren nicht zu eröffnen oder zu beenden. Die Fallpauschale wird für das Unternehmen nicht fällig.

War die Unzulässigkeit für die Schlichtungsstelle nicht bereits bei Antragstellung klar und ohne inhaltliche Prüfung erkennbar, sollte das Unternehmen nach Benachrichtigung durch die Schlichtungsstelle über die Eröffnung des Verfahrens innerhalb der Frist von drei Wochen die Unzulässigkeitsgründe mitteilen, da ansonsten eine Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand ausgelöst wird.

### **Welche Sachverhalte stehen einer Schlichtung entgegen?**

Eine Schlichtung findet nicht statt bzw. endet, wenn die Streitigkeit bereits anderweitig entschieden ist oder vor anderen Stellen behandelt wird (Gerichte, Schiedsgerichte, andere Schlichtungsstellen, bei Einschaltung der Staatsanwaltschaft). Entschieden ist die Streitigkeit beispielsweise, wenn ein Urteil vorliegt oder ein Vergleich geschlossen wurde.

Ist der geltend gemachte Anspruch verjährt und das Unternehmen beruft sich darauf, führt auch das zur Unzulässigkeit des Schlichtungsverfahrens.

Liegt einer dieser Fälle vor und der Verbraucher wendet sich trotzdem an die Schlichtungsstelle, sieht die Verfahrensordnung vor, das Schlichtungsverfahren nicht zu eröffnen oder zu beenden. Besteht diese Unzulässigkeit bereits im Zeitpunkt der Antragstellung, wird die Fallpauschale für das Unternehmen nicht erhoben.

Wird diese „anfängliche“ Unzulässigkeit des Schlichtungsantrags aufgrund unzureichender Mitwirkung des Unternehmens nicht oder erst verspätet festgestellt, wird die Fallpauschale beim Unternehmen nach dem jeweiligen Verfahrensstand erhoben.

**Praxistipp:**

Das Unternehmen sollte zur Vermeidung von Kosten der Schlichtungsstelle gleich zu Beginn des Verfahrens innerhalb der drei Wochenfrist mögliche Unzulässigkeitsgründe mitteilen.

Wird der Schlichtungsantrag erst im Laufe des Schlichtungsverfahrens unzulässig („spätere Unzulässigkeit“), beendet die Schlichtungsstelle ab diesem Kenntnis das Verfahren. Beim Unternehmen wird keine Fallpauschale erhoben, wenn der Verbraucher die Unzulässigkeit herbeigeführt hat. Das ist z.B. der Fall, wenn der Verbraucher Klage erhebt, obwohl er einen Schlichtungsantrag gestellt hat.

Im umgekehrten Fall, wenn das Unternehmen nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens Klage einreicht, wird dem Unternehmen die Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand in Rechnung gestellt.

**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. Die Verfahrensordnung sieht deshalb vor, dass der Verbraucher gegenüber der Schlichtungsstelle darlegen muss, dass er sich vorab erfolglos mit seiner Beschwerde an das Unternehmen gewandt hat. Anderenfalls ist der Schlichtungsantrag unzulässig und das Verfahren wird nicht eröffnet bzw. beendet.

Hilft das Unternehmen der Beschwerde ab (z.B. durch die Ausbuchung von Mahnkosten) oder kommt es auf andere Weise zu einer Einigung mit dem Verbraucher, wird empfohlen, den Verbraucher über dieses Ergebnis zu informieren und es auch zu dokumentieren. Das beugt einer Anrufung der Schlichtungsstelle durch den Verbraucher vor bzw. erleichtert dem Unternehmen den Nachweis über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens. Hat sich der Verbraucher nachweislich an das Unternehmen gewandt ohne innerhalb der gesetzlichen Frist eine Antwort nach § 111 a EnWG erhalten zu haben, gilt die Frist als abgelaufen und ein Schlichtungsverfahren kann eröffnet werden.

**Muss die Schlichtungsstelle bei allen Beschwerden ein Schlichtungsverfahren eröffnen?**

Die Verfahrensordnung sieht vor, dass sich die Schlichtungsstelle mit jedem Antrag auf Schlichtung befassen muss. Ein Schlichtungsverfahren wird nicht eröffnet bzw. wird beendet, wenn die Ombudsperson feststellt, dass eine Beschwerde für eine Schlichtung ungeeignet, offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder missbräuchlich ist.

**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.

Soweit die Schlichtungsstelle bereits bei Antragseingang diese Gründe klar und ohne weitere inhaltliche Prüfung erkennen kann, wird das Verfahren nicht eröffnet. Das könnte z.B. die Beschwerde eines Verbrauchers betreffen, keine Mehrwertsteuer bezahlen zu wollen oder das System der EEG-Umlage generell nicht unterstützen zu wollen.

Stellt sich nach Eröffnung des Verfahrens innerhalb der drei Wochenfrist heraus, dass die Unzulässigkeit des Schlichtungsantrags aus den genannten Gründen bereits bei der Antragstellung vorlag, ohne dass es dafür einer eingehenden inhaltlichen Prüfung oder Bewertung durch die Schlichtungsstelle bedarf, wird das Verfahren ohne Kosten für das Unternehmen beendet.

In der Regel werden diese Gründe der Schlichtungsstelle in der ersten fristgemäßen Stellungnahme durch das Unternehmen mitgeteilt. Das wäre z.B. der Fall, wenn sich der Verbraucher aufgrund einer hohen, unbestrittenen Nachzahlung oder bei ständiger Säumigkeit, wegen einer Ratenzahlung an das Unternehmen wendet, die ihm jedoch versagt wird.

Werden diese Gründe erst im weiteren Verfahren festgestellt und die Verspätung beruht auf unzureichender Mitwirkung durch das Unternehmen, wird die Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand erhoben.

Macht das Unternehmen Gründe geltend, die aus Unternehmenssicht dafür sprechen, dass die Beschwerde offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist, wird für die Beurteilung jedoch eine inhaltliche Prüfung und Bewertung durch die Schlichtungsstelle erforderlich, ist das ein Fall für die Begründetheitsprüfung. Denkbar ist es z.B., dass ein Unternehmen meint, dass die Entscheidung eines Gerichts genau auf den konkreten Beschwerdefall anwendbar sei, insbesondere bei einem BGH-Urteil. Das erfordert jedoch in der Regel die entsprechende Prüfung und Bewertung durch die Schlichtungsstelle. Für diesen Fall sieht die Kostenordnung die Möglichkeit vor, dass eine „Kurzempfehlung“ ausgesprochen wird, wenn der Antrag des Verbrauchers nach der rechtlichen Würdigung durch die Ombudsperson in jeder Hinsicht als unbegründet erscheint. Die Schlichtungsstelle kann die Fallpauschale in diesem Fall um bis zu 100 EUR senken.

### **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, 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 oder

die Klärung des Sachverhalts oder bestimmter Fragen durch einen Sachverständigen 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 Anspruchsteller 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?**

Wird aufgrund eines Schlichtungsantrags die Zulässigkeit bejaht, wird das Schlichtungsverfahren eröffnet. Diese Mitteilung wird dem Unternehmen zugeleitet und die Möglichkeit eröffnet, innerhalb von drei Wochen eine schnelle Abhilfe der Beschwerde oder eine einvernehmliche Einigung vorzunehmen. Anderenfalls muss das Unternehmen in dieser Frist mögliche Gründe, die gegen die Zulässigkeit oder Begründetheit sprechen, weitere Beteiligte oder einen aus Unternehmenssicht vorstellbaren Lösungs-/Kompromissvorschlag der Schlichtungsstelle mitteilen. Im weiteren Verfahren kann die Schlichtungsstelle noch weitere Stellungnahmen einfordern. Dafür werden zwei Wochen Frist gegeben, die um bis zu zwei Wochen verlängert werden können, soweit es sich als sachdienlich erweist. Unentschuldigt verspätete Stellungnahmen bleiben unberücksichtigt. Beteiligt sich das Unternehmen nicht am Schlichtungsverfahren, entscheidet die Schlichtungsstelle nach Aktenlage. In der Regel handelt es sich dabei um den Schlichtungsantrag und die Unterlagen, die der Verbraucher bei der Schlichtungsstelle einreicht. Die Schlichtungsstelle ist gehalten, das Verfahren straff zu führen, da das Gesetz eine Verfahrensdauer von drei Monaten vorsieht.

### **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.

Wichtig ist es, diese Daten aktuell zu halten und die Schlichtungsstelle über mögliche Wechsel der Person oder der Kontaktdaten zu informieren.

### **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 Beteiligten Gelegenheit, sich in angemessener Frist zu einem neuen Vortrag zu äußern. Unentschuldig verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. 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, Netzananschlusskosten 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 §§ 111 a, 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 Unternehmen 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?**

Die an der Belieferung des Verbrauchers beteiligten Unternehmen können von der Schlichtungsstelle Energie gemäß § 111 b Abs. 1 Satz 3 EnWG als Beteiligte im Schlichtungsverfahren hinzugezogen werden. Die Schlichtungsstelle erhält die Berechtigung, diese Unternehmen verursachungsgerecht an den Kosten des Schlichtungsverfahrens zu beteiligen. So ergibt sich auch in diesen Fällen die Chance, dass durch das Schlichtungsverfahren eine endgültige Streitbeilegung erfolgt.

Werden andere Unternehmen, die an der Belieferung eines sich beschwerenden Verbrauchers beteiligt sind und ggf. der Verbraucherbeschwerde abhelfen können, nicht bereits im unternehmensinternen Beschwerdeverfahren nach § 111 a EnWG über den Inhalt der Beschwerde informiert, hat die Schlichtungsstelle die Möglichkeit, von der Hinzuziehung dieser Unternehmen abzusehen. Das kann Auswirkungen auf die Schlichtungsempfehlung und die Kostentragung für das Schlichtungsverfahren nach sich ziehen.

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

Auch wenn das Schlichtungsverfahren eröffnet wurde, können sich die Beteiligten jederzeit einvernehmlich einigen. Die Schlichtungsstelle unterstützt die einvernehmliche Einigung aktiv in der Moderationsphase.

#### **Praxistipp:**

Einigen sich die Beteiligten, bedarf es keiner Empfehlung und das Verfahren endet durch übereinstimmende Erklärungen bzw. Nachweis der Beteiligten. In diesem Fall wird nur eine Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand fällig. Gelingt die Einigung gleich zu Beginn der Verfahrenseröffnung, beträgt die Fallpauschale 100 EUR, im weiteren Verfahren 300 EUR. Das Unternehmen muss die Einigung der Schlichtungsstelle mitteilen und nachweisen, damit keine Schlichtungsempfehlung ergeht.

## **Wie trifft die Ombudsperson ihre Entscheidung?**

Ziel des Schlichtungsverfahrens ist die Beilegung eines individuellen Streits durch eine einvernehmliche Lösung. Selbst wenn sich im Schlichtungsverfahren keine Einigung erzielen lässt, soll auch die Schlichtungsempfehlung dieses Ziel fördern. Anders als bei einem Schiedsverfahren, in dem der Sachverhalt von einem Schiedsmann danach beurteilt wird, ob er mit der bestehenden Rechtsordnung übereinstimmt bzw. welche von beiden Parteien recht hat, steht bei Schlichtungsverfahren eine Lösung für den konkreten Konflikt im Vordergrund. Die Schlichtungsstelle gibt auf der Grundlage von Recht und Gesetz ihre Schlichtungsempfehlung ab und übt dabei ihr Ermessen unter Berücksichtigung von Treu und Glauben aus. Diese ergeht schriftlich und wird 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 zwei Wochen nach Zugang der Empfehlung mitzuteilen. Für alle Unternehmen, auch für die Unternehmen, die den Schlichtungsgedanken durch ihre Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle unterstützen, ist es deshalb möglich, eine zivilgerichtliche Entscheidung in der konkreten Sache herbeizuführen. Eine Bindungswirkung für Mitglieder der Schlichtungsstelle gibt es nicht.

## **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.

Auch während des Schlichtungsverfahrens kann Klage eingereicht werden. Geht der Verbraucher diesen Schritt, obwohl er zunächst einen Antrag auf außergerichtliche Klärung bei der Schlichtungsstelle gestellt hat, wird das Verfahren beendet, ohne dass für das Unternehmen Kosten entstehen. Legt das Unternehmen während eines Schlichtungsverfahrens Klage

ein, trägt es die Kosten des Schlichtungsverfahrens nach dem jeweiligen Verfahrensstand. Maßgeblich ist der Zeitpunkt der Antragstellung durch den Verbraucher.

### **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. Aufsichtsverfahren.

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

Der neue § 111 b 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?**

Gleichgelagerten Fällen liegen in der Regel ein gleicher Sachverhalt und eine identische Rechtsfrage, die durch ein einzelnes Ereignis ausgelöst wurde, zugrunde. 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 sollte die Schlichtungsstelle so früh wie möglich darauf hinweisen, dass bereits ähnliche Fälle anhängig sind oder die Wahrscheinlichkeit weiterer Schlichtungsanträge besteht.

► Die Kostenentscheidung trifft die Schlichtungsstelle erst am Ende des Verfahrens. Hierbei wird der erforderliche Aufwand berücksichtigt. Unter der Voraussetzung, dass die Bearbeitung der Beschwerden, die gleichgelagerte Fälle eines Unternehmens betreffen, tatsächlich einen geringeren Aufwand mit sich bringt, setzt die Schlichtungsstelle ein entsprechend niedrigeres Entgelt fest.

### **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 einer Schlichtungsempfehlung endet, betragen die Kosten derzeit 450 EUR pro Fall. Diese Kosten können sich um bis zu 100 EUR reduzieren, wenn die Schlichtungsstelle eine sogenannte "Kurzempfehlung" ausspricht. Diese Möglichkeit besteht, wenn ein Schlichtungsantrag nach rechtlicher Würdigung von der Schlichtungsstelle in jeder Hinsicht als unbegründet beurteilt wird und geringer Prüfungsaufwand bestand.

Endet das Verfahren nach der Eröffnung ohne Schlichtungsempfehlung, reduzieren sich die Kosten auf 100 EUR, wenn das Unternehmen nach der Mitteilung der Schlichtungsstelle über den Beginn des Schlichtungsverfahrens innerhalb von drei Wochen der Beschwerde abgeholfen bzw. eine einvernehmliche Lösung mit dem Verbraucher erzielt wurde. Hierzu ist der Nachweis gegenüber der Schlichtungsstelle erforderlich („sofortige Abhilfe“).

Endet das Verfahren im weiteren Verlauf mit einer Einigung, betragen die Kosten 300 EUR. Voraussetzung ist auch hier, dass das Unternehmen die einvernehmliche Einigung innerhalb der vorgesehenen Frist der Schlichtungsstelle erklärt und nachweist.

Ist das Verfahren im Zeitpunkt der Antragstellung unzulässig, wird beim Unternehmen keine Fallpauschale erhoben. Stellt sich diese Unzulässigkeit aufgrund unzureichender Mitwirkung des Unternehmens jedoch erst im Laufe des Schlichtungsverfahrens oder gar nicht heraus, wird die Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand erhoben.

Wird der Schlichtungsantrag erst im Verlauf des Schlichtungsverfahrens unzulässig ("spätere Unzulässigkeit"), wird beim Unternehmen keine Fallpauschale erhoben, wenn der Verbraucher diese spätere Unzulässigkeit herbeigeführt hat. Wurde die Unzulässigkeit durch das Unternehmen herbeigeführt, wird die Fallpauschale nach dem jeweiligen Verfahrensstand erhoben.

Endet das Schlichtungsverfahren im weiteren Verfahrensverlauf mit einer Einigung (Fallpauschale von 300 EUR) oder ergeht eine Schlichtungsempfehlung (Fallpauschale von 450 EUR), kann die Schlichtungsstelle nach billigem Ermessen für besonders aufwändige Fälle einen Zuschlag von bis zu 100 EUR verlangen. Ein Aufschlag kann auch erhoben werden, wenn ein Unternehmen einen besonders hohen Verwaltungsaufwand verursacht hat, zum Beispiel für zusätzliche Auslagen für Kopien oder Porto. Handelt es sich in diesen Verfahrensstufen um mehrere gleich gelagerte Beschwerden gegenüber einem Unternehmen, kann die Schlichtungsstelle ein reduziertes Sonderentgelt festsetzen, soweit tatsächlich ein geringerer Bearbeitungsaufwand angefallen ist.

Die Schlichtungsstelle kann gemäß § 111 b Abs. 6 Satz 1 EnWG neben dem Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde des Verbrauchers richtet, auch die Unternehmen, die an der Belieferung dieses Verbrauchers beteiligt sind, in das Schlichtungsverfahren einbeziehen und an den Kosten beteiligen. Die Fallpauschale wird von der Schlichtungsstelle verursachungsgerecht zwischen den Unternehmen aufgeteilt. Die Schlichtungsstelle kann jedoch von der Hinzuziehung absehen, wenn das Unternehmen die Möglichkeit der Beteiligung anderer Unternehmen nach § 111 a S. 3 EnWG nicht genutzt hat. In diesem Fall erfolgt auch keine Beteiligung dieser Unternehmen an den Kosten des Schlichtungsverfahrens.

Die Pauschalen werden einer jährlichen Prüfung unterzogen und jährlich zur Deckung der Kosten der Schlichtungsstelle neu festgesetzt.

**Für Anträge auf Schlichtung, die bis zum 30. Juni 2013 eröffnet wurden, gilt die Kostenregelung aus dem Zeitraum vom 1. November 2011 bis zum 30. Juni 2013.** Wird das Verfahren eröffnet und endet mit einer Schlichtungsempfehlung, betragen die Kosten 350 EUR pro Fall. Endet das Verfahren nach der Eröffnung ohne Schlichtungsempfehlung, reduzieren sich die Kosten auf 200 EUR.

## **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 macht die Eröffnung jedoch von bestimmten Zulässigkeitsvoraussetzungen abhängig bzw. beendet das Verfahren, wenn erkennbar wird, dass diese nicht vorliegen. Es empfiehlt sich daher, die Ablehnung einer Beschwerde so zu begründen, dass auch mögliche Gründe, die gegen die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens sprechen, aufgeführt werden. Daneben sollte bereits aus dieser Begründung auch für die Schlichtungsstelle ersichtlich werden, warum das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat. Ergibt die rechtliche Würdigung der Schlichtungsstelle, dass der Antrag des Verbrauchers in jeder Hinsicht unbegründet war, kann eine „Kurzempfehlung“ ergehen, die um bis zu 100 EUR günstiger ausfallen kann, als die normale Fallpauschale von 450 EUR für eine Schlichtungsempfehlung.

Auch wenn es keine gesetzliche Verpflichtung gibt, die positive Entscheidung/Abhilfe einer Verbraucherbeschwerde im Rahmen des unternehmensinternen Beschwerdeverfahrens nach § 111 a EnWG dem Verbraucher mitzuteilen, sollte diese Information erfolgen und dokumentiert werden. Das erspart die unnötige Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle aufgrund einer für den Verbraucher ggf. unklaren Situation.

## **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 von zunächst 50 EUR, im Wiederholungsfall 200 EUR und maximal in Höhe einer Fallpauschale verlangt werden, wenn er vorher einen Hinweis durch die Ombudsperson erhalten hat.

## **7 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.

Derzeit sind 54 Energieversorgungsunternehmen Mitglied der Schlichtungsstelle.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Stand: 1. Juli 2013, <http://www.schlichtungsstelle-energie.de/index.php?id=8>

2013 ist das Vergleichsportal Verivox das erste Fördermitglied der Schlichtungsstelle geworden. In seinen Richtlinien zum Verbraucherschutz hat Verivox festgelegt, dass Energieversorgungsunternehmen, die Empfehlungen der Schlichtungsstelle nicht beachten, bei den Standardeinstellungen des Vergleichsportals nicht angezeigt werden. Außerdem wird die Mitgliedschaft von Energieunternehmen bei der Schlichtungsstelle und die Akzeptanz der Schlichtungsempfehlungen als positives Kriterium in der Bewertung berücksichtigt.

### **Welche Konsequenzen hat eine Vereinsmitgliedschaft?**

Die Vereinsmitgliedschaft soll die Unterstützung des Schlichtungsgedankens unterstützen und wird deshalb auch vom BDEW empfohlen. Außerdem kann sie zu werblichen Zwecken genutzt werden, d.h. die Unternehmen, die Mitglied in der Schlichtungsstelle werden, können z.B. mit dem Logo der Schlichtungsstelle werben. Für die Vereinsmitglieder besteht, wie für alle anderen Unternehmen auch, keine Bindungswirkung bei Schlichtungsempfehlungen, so dass der Rechtsweg weiterhin offen steht.

### **Welche Kosten kommen auf ein Unternehmen mit der Vereinsmitgliedschaft zu?**

Der Jahresbeitrag von Energieversorgungsunternehmen richtet sich nach der Anzahl der Kunden, bzw. im Falle der Betreiber von Energieversorgungsnetzen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern nach den am Energieversorgungsnetz angeschlossenen Kunden (Anschlussnutzer). Dabei gilt folgende Staffelung:

Energieversorgungsunternehmen mit einer Kunden-/Anschlussnutzeranzahl von	Jahresbeitrag (€)
1 bis 5.000	200
5.000 bis 7.500	750
7.500 bis 10.000	1.000
10.000 bis 15.000	1.500
15.000 bis 50.000	2.000
50.000 bis 70.000	2.750
70.000 bis 100.000	3.500
100.000 bis 250.000	5.000
250.000 bis 500.000	7.500
500.000 bis 1.000.000	10.000
mehr als 1.000.000	15.000

Der Jahresbeitrag ist mit Beginn eines jeden Geschäftsjahres nach schriftlicher Aufforderung der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle fällig. Bei unterjährigem Beitritt kann der Vorstand die Mitgliedsbeiträge zeitanteilig festsetzen.

### **Wie ist der Beirat besetzt?**

Der Beirat des Vereins sichert die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle 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:**

RAin Annett Heublein  
Geschäftsbereich Recht und  
Betriebswirtschaft  
Telefon 030 300 / 199-1521  
Mail: [annett.heublein@bdew.de](mailto:annett.heublein@bdew.de)

Peter Krümmel  
Geschäftsbereich Vertrieb, Handel &  
gasspezifische Fragen  
Telefon 030 300 / 199-1360  
Mail: [peter.kruemmel@bdew.de](mailto:peter.kruemmel@bdew.de)