

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2023

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2023 besteht die Schlichtungsstelle Energie nun gut zwölf Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Startete die Schlichtungsstelle in den ersten Jahren mit einem sehr hohen Antragsvolumen - 2012 erhielten wir rund 13.700 Anträge, 2013 und 2014 jeweils rund 9.500 Anträge von Energieverbrauchern - gingen 2015 die Anträge merklich auf rund 4.900 Anträge zurück. Im Jahr 2016 haben wir rund 6.100 Anträge erhalten, 2017 gingen rund 5.000 Anträge, 2018 rund 7.500 Anträge, 2019 rund 6.800 Anträge, 2020 rund 4.500 Anträge und 2021 rund 7.700 Anträge bei der Schlichtungsstelle ein. Bedingt durch die Energiekrise - und die damit verbundenen steigenden Energiepreise - sowie durch das Verhalten einiger weniger Unternehmen stiegen die Anträge in 2022 auf rund 18.000 an.

Im Jahr 2023 wurde dieses Ergebnis noch einmal deutlich übertroffen, die Schlichtungsstelle Energie erhielt rund 25.000 Anträge. Zwar war auch in 2023 das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich, jedoch ist festzustellen, dass sich die Schlichtungsanträge breiter auf die Energieversorgungsunternehmen verteilten. Rund 750 Unternehmen waren von der Schlichtung betroffen, auch dies ist ein neuer Höchstwert.

Die Schlichtungsstelle stellte sich im Laufe des Jahres weiter auf die hohe Anzahl der Schlichtungsanträge auch durch zusätzliches Personal ein - seit 2020 hat sich das Personal nahezu verdreifacht. Dennoch konnten und können längere Bearbeitungszeiten der Schlichtungsanträge nicht vermieden werden. Viele an den Verfahren beteiligte Unternehmen konnten durch die gestiegene Antragszahl ihre Stellungnahmen zu den einzelnen Schlichtungsanträgen nicht in der vorgegebenen Zeit abgeben, was die Verfahrensdauer zusätzlich verlängerte.

Grundsätzlich haben sich viele Energieversorgungsunternehmen nach zwölf Jahren Schlichtungstätigkeit auf die Schlichtung eingestellt und punktuell spürbar in ihr unternehmensinternes Beschwerdemanagement investiert. Davon profitieren Unternehmen und Verbraucher gleichermaßen. Auch die Bearbeitung der Schlichtungsfälle in den Unternehmen hat sich im Gesamtblick stetig verbessert, insbesondere hervorzuheben ist die Qualität der Stellungnahmen der Unternehmen in den Schlichtungsverfahren. Dies zeigt den Erfolg des Instrumentes der Schlichtung und auch der Schlichtungsstelle Energie.

Positiv hervorzuheben ist auch die Mitgliedschaft vieler Energieversorger bei der Schlichtungsstelle Energie. Diese Unternehmen unterstützen und fördern den Schlichtungsgedanken durch ihre Mitgliedschaft bei uns. Dies kann ein wichtiges Signal für Verbraucher bei der Wahl ihres Energieversorgers sein.

Berlin, 1. Februar 2024

1. Entwicklung der Schlichtungsstelle Energie

Aufgabe

Die Aufgabe der Schlichtungsstelle Energie ist die außergerichtliche und einvernehmliche Lösung von individuellen Streitfällen zwischen Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern. Wir sind vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz als zentrale Schlichtungsstelle anerkannt.

Seit dem 1. November 2011 können sich Verbraucher, die Strom und/oder Erdgas zu privaten Zwecken beziehen, mit ihren Anliegen an uns wenden. Mögliche Anlässe zur Anrufung können dabei Beanstandungen über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Anschlussnutzung, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie sein.

Voraussetzung ist, dass sich die Verbraucher zuvor erfolglos an ihr Energieversorgungsunternehmen gewandt haben.

Nach dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) sind die Unternehmen verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern, insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens, innerhalb von vier Wochen zu bearbeiten. Wird der Beschwerde nicht abgeholfen, muss das Unternehmen dies schriftlich oder elektronisch begründen und auf die Schlichtungsstelle Energie sowie die Teilnahmeverpflichtung am Schlichtungsverfahren hinweisen.

Gelingt zwischen Verbraucher und Unternehmen keine zufriedenstellende Einigung, sind wir der richtige Ansprechpartner. Wir prüfen das Anliegen des Verbrauchers und erarbeiten Empfehlungen zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Dabei arbeiten wir unabhängig, neutral und unbürokratisch und bieten Verbrauchern so ein modernes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Behandlung ihrer Beschwerden.

Verantwortlich für die Schlichtung ist unser Ombudsmann Jürgen Kipp, Präsident des Oberverwaltungsgerichtes Berlin-Brandenburg a.D und Mitglied des Verfassungsgerichtshofes des Landes Berlin. Der Ombudsmann begleitet das gesamte Schlichtungsverfahren objektiv und unparteiisch und garantiert so ein faires Schlichtungsverfahren.

Der Ombudsmann muss die Befähigung zum Richteramt besitzen. Daneben hat er die für seine Aufgabe erforderliche hohe Fachkompetenz und langjährige Erfahrung. Hinsichtlich seiner Entscheidungen, der Verfahrens- und Amtsführung ist der Ombudsmann im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

So garantiert der Ombudsmann unsere Unabhängigkeit und Neutralität. Er wird unterstützt durch die Geschäftsstelle.

Personalentwicklung

Die Geschäftsstelle unter der Leitung von Geschäftsführer Thomas Kunde beschäftigte Ende 2023 28 Mitarbeiter, davon 13 Volljuristinnen und -juristen und 15 Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch freie Mitarbeit und externe Dienstleister erhalten.

Mit dieser Personalausstattung ist die Schlichtungsstelle in der Lage, die laufend eingehenden Fälle in dem gesetzlich vorgesehenen Zeitrahmen zu bearbeiten.

Entwicklung der Vereinsmitglieder

Der Schlichtungsstelle Energie e.V. ist ein gemeinsam von den Mitgliedern getragener Verein. Nach unserer Satzung können Verbände, Energieversorgungsunternehmen (§ 3 Nr. 18 EnWG) sowie Messstellenbetreiber und Messdienstleister (§ 3 Nr. 26a EnWG) ordentliche Mitglieder des Vereins werden. Eine fördernde Mitgliedschaft im Verein ist möglich.

Im Jahr 2023 hatte die Schlichtungsstelle Energie 84 Mitglieder und ein Fördermitglied. Wir freuen uns über diese Unterstützung durch die Energieversorgungsunternehmen, die dadurch den Schlichtungsgedanken aktiv unterstützen.

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

Finanzierung

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

Da einige wenige Unternehmen die Zahlung der Fallpauschalen verweigern, fordern wir die Fallpauschalen in diesen Fällen im Klageweg ein. Das Berliner Kammergericht hat in seinem Beschluss vom 6. Oktober 2021 sowie durch Urteil vom 15. November 2021 die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Damit folgt das Kammergericht der ständigen Rechtsprechung des Landgerichtes Berlin sowie dem Beschluss des Oberlandesgerichtes Köln vom 17. Februar 2016 (bestätigt durch Beschluss des Bundesgerichtshofes vom 15. November 2016), die bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatten. Das Kammergericht Berlin ist seit 2017 das für die Schlichtungsstelle alleinig zuständige Berufungsgericht und hat mit den beiden Entscheidungen eindeutig die gesetzliche Regelung bestätigt, wonach die Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungskosten tragen müssen.

Diese Gerichtsurteile sind ein wichtiges Signal sowohl für uns als auch für Verbraucher und die Energieversorger, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken.

2. Das Schlichtungsverfahren

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

Was können Verbraucher in einem solchen Fall tun?

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

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

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

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

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

Der Antrag soll genau zum Ausdruck bringen, was der Kunde vom Versorgungsunternehmen

möchte. Für eine zeitnahe Prüfung benötigen wir alle erforderlichen Unterlagen (Vertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Ab-/Rechnungen, Schriftverkehr etc.), welche bereits dem Antrag beigefügt werden sollten. Für die Unternehmen besteht eine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren.

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

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

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

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

Für die Fälle, die nicht in den zwei Stufen der sofortigen Abhilfe und der Moderation der Schlichtungsstelle gelöst werden können, steht am Ende des Schlichtungsverfahrens die Schlichtungsempfehlung. Sie enthält neben einer Darstellung des Sachverhalts eine juristische Bewertung und einen konkreten Einigungsvorschlag. Die Empfehlung erfolgt schriftlich. Für die Schlichtungsempfehlung fallen in der Regel 450 Euro Fallpauschale an. Damit wird dem hohen Aufwand für eine Empfehlung entsprochen. In tatsächlich und rechtlich einfach gelagerten Fällen beträgt die Fallpauschale 350 Euro (Kurzempfehlung). Betrifft die Kurzempfehlung unbegründete Schlichtungsanträge beträgt die Fallpauschale 250 Euro. Hat das Unternehmen bereits im Beschwerdeverfahren nach § 111a EnWG

mit zutreffender Begründung auf die Unbegründetheit verwiesen, kann die Pauschale auf 150 Euro reduziert werden.

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

Das Schlichtungsverfahren soll innerhalb von 90 Tagen nach Vollständigkeit der Akte abgeschlossen sein. Die Vollständigkeit der Schlichtungsakte wird dann angenommen, wenn alle Beteiligten die Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.

Grundsätzlich verfolgt die Schlichtungsstelle das Ziel, keine offenen Anträge zu haben, die ab Eingang älter sind als fünf Monate.

Das Verfahren ist für den Verbraucher grundsätzlich kostenfrei.

3. Die Schlichtungsanträge

Im Laufe des Jahres 2023 gingen 25.341 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 749 Unternehmen, wobei wir auch in 2023 ein höchst unterschiedliches Beschwerdeaufkommen bei den betroffenen Unternehmen feststellen konnten. So verteilten sich in 2023 allein rund 13.400 Anträge auf nur sieben Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen.

Insgesamt gibt es in Deutschland rund 1.370 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern und rund 860 Stromnetzbetreiber. Über 900 Unternehmen beliefern Endkunden mit Erdgas und es gibt über 700 Gasnetzbetreiber¹.

Die Zusammenarbeit mit den betroffenen Unternehmen läuft bis auf wenige Ausnahmen sehr positiv. Insgesamt gewinnen wir den Eindruck, dass bei den meisten Energieversorgungsunternehmen ein gutes und funktionierendes Beschwerdemanagement vorhanden ist.

Den Beschwerden lagen die verschiedensten Sachverhalte zugrunde. Folgende Schwerpunkte konnten in 2023 festgestellt werden:

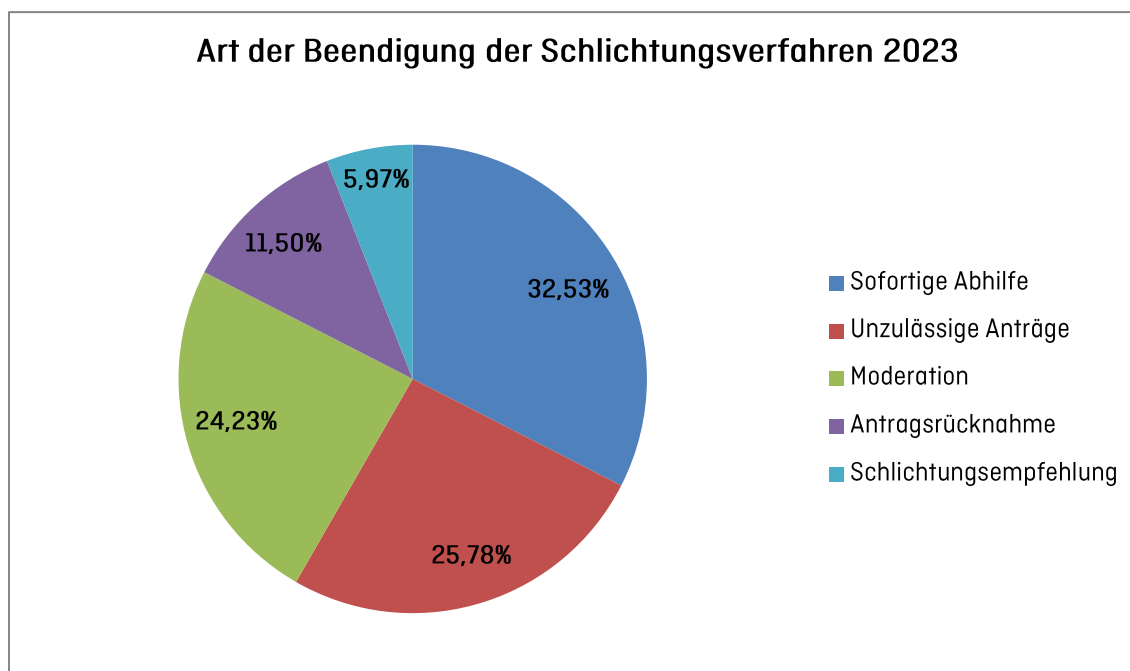
¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen in mehreren Sparten und auf mehreren Wertschöpfungsstufen tätig sind und somit mehrfach erfasst wurden.

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Rechnung fehlt		4.027	
Beanstandete Preiserhöhung		4.018	
Streitige Abrechnung		2.694	
	Abrechnungszeiträume		1.188
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		1.506
Guthaben nicht ausgezahlt		2.407	
Energiepreisbremsen / Dezemberabschlag		2.094	
Streitiger Verbrauch		1.967	
	Verbrauchsschätzung		728
	Zählerstand		772
	Zählerverwechslung		302
	Zählerdefekte		165
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		1.833	
Sonderkündigung Preiserhöhung		1.686	
Lieferantenwechsel		1.543	
Zustandekommen des Vertrages		1.517	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		1.389	
Sonstiges		1.162	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		1.053	
Abschlagszahlungen falsch		1.036	
Sonstige Schadenersatzansprüche des Verbrauchers		884	
Kündigungsbestätigung fehlt		482	
Kündigung des Vertrages EVU		304	
PV-Anlagen		278	
Splittingtarife Grund-/Ersatzversorgung		247	
Bonus		198	
Sperrung		88	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		68	
Anschluss an das Versorgungsnetz		68	
Schäden bei Überspannung		67	
Moderne Messeinrichtungen		61	
Kostenpauschalen der EVU		38	

4. Die Schlichtungsverfahren

In 2023 wurden insgesamt 19.331 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2023 und den Vorjahren geführt und beendet. Davon verteilten sich rund 10.200 der beendeten Verfahren auf nur sieben Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen. In weiteren 882 Fällen führte der Erstkontakt mit der Schlichtungsstelle nicht zu einer Vervollständigung des Antrages.

Die Schlichtungsverfahren wurden wie folgt beendet:



Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Anträge betrug im Jahr 2023 rund 117 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2023 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2023 eingegangenen Anträge bedingt.

Nachrichtlich:

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 63 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2023 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2023 eingegangenen Anträge bedingt.

Schlichtungsempfehlungen

Die Verfahrens- und Kostenordnung der Schlichtungsstelle Energie unterscheiden vier Arten der Schlichtungsempfehlung:

- „Schlichtungsempfehlung“
- „Kurzempfehlung“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle
- „Kurzempfehlung unbegründet“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle, in denen der Antrag des Verbrauchers sich als unbegründet erweist
- „Kurzempfehlung unbegründet plus“ für tatsächlich und rechtlich einfach gelagerte Fälle, in denen der Antrag des Verbrauchers sich als unbegründet erweist und das Unternehmen bereits im Beschwerdeverfahren nach § 111a EnWG mit zutreffender Begründung auf die Unbegründetheit verwiesen hat

Der Anteil der Schlichtungsempfehlungen von rund 6% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Schlichtungsempfehlung“	2,35%
„Kurzempfehlung“	2,77%
„Kurzempfehlung unbegründet“	0,69%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	0,16%

Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In rund 70% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. In 213 Fällen steht die Anerkennung von Schlichtungsempfehlungen noch aus.

Unzulässige Anträge

Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle weist Kriterien aus, bei deren Vorliegen die Schlichtungsstelle die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn:

- Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle nicht gegeben ist,
- der gesetzliche Beschwerdemechanismus nicht eingehalten wurde, wonach sich der Verbraucher mit seiner Beschwerde zunächst an das Unternehmen zu wenden hat und dieses vier Wochen Zeit hat, auf die Beschwerde zu reagieren,
- der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
 - der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
 - die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
 - zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,

- eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat oder die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
- ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht rechtshängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an,
- die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle Energie ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil die Schlichtungsstelle Energie den Sachverhalt nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann.

Der Anteil der unzulässigen Anträge von rund 25% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	24,32%
Zuständigkeit nicht gegeben	0,77%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenem Aufwand geklärt werden	0,30%
Rechtshängigkeit vor Gericht	0,20%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	0,17%
rechtskräftiges Urteil	0,02%

5. Aus der Schlichtungspraxis

Fehlende Verbrauchsabrechnung und fehlende Guthabenauszahlung

Die Schlichtungsstelle Energie bearbeitete auch im Jahr 2023 noch zahlreiche Schlichtungsanträge von Verbrauchern, die insbesondere von einem Unternehmen entweder bereits keine Verbrauchsabrechnung oder aber jedenfalls ihnen zustehende Guthabenbeträge nicht erhalten hatten. Weil dieses Unternehmen die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle gänzlich eingestellt hatte, blieb dem Ombudsmann der Schlichtungsstelle nur die Möglichkeit, die Schlichtungsverfahren mit einer Empfehlung abzuschließen. Auf diese Empfehlungen, die in der Regel zugunsten der Antragsteller ausfielen, erhielt die Schlichtungsstelle keine Rückmeldungen mehr. Ende des Jahres 2023 meldete das Unternehmen Insolvenz an, so dass die Schlichtungsstelle die Bearbeitung der letzten offenen Verfahren einstellen musste. Die Insolvenz eines Energieversorgungsunternehmens lässt jedenfalls dann, wenn die Geschäfte nicht fortgeführt werden, praktisch keine Durchführung des Schlichtungsverfahrens mehr zu.

Sofortige Entlastung und Energiepreisbremsen

Das am 19.11.2022 in Kraft getretene Erdgas-Wärme-Soforthilfegesetz sah eine einmalige Entlastung aller Letztverbraucher von Kosten für leitungsgebundenes Erdgas und Wärme dergestalt vor, dass der einem Zwölftel des prognostizierten Jahresverbrauchs entsprechende Abschlagsbetrag für den Monat Dezember 2022 zunächst vorläufig entfallen und sodann mit der nächsten nachfolgenden Abrechnung gutgeschrieben werden sollte. Schlichtungsanträge, die sich darauf bezogen, dass entweder dennoch der Dezemberabschlag eingezogen oder ein bereits überwiesener Abschlag nicht erstattet worden war, konnte die Schlichtungsstelle in den meisten Fällen im Nachhinein lösen. Die Beteiligten einigten sich entweder mit Korrektur der Verbrauchsabrechnung oder ohne eine solche Änderung dahingehend, dass die Antragsteller den ihnen zustehenden Betrag als Gutschrift oder Auszahlungsbetrag noch erhielten. In vielen Fällen waren Streitigkeiten über die Dezember-Soforthilfe nur Bestandteil einer umfassenderen Reklamation.

Bereits zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetzes (EWPBG) und des Strompreisbremsengesetzes (StromPBG) am 24.12.2022 zeichneten sich Konflikte ab, die dann zu einer großen Anzahl von Schlichtungsanträgen führten. Die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben erwies sich als enorme Herausforderung für die Unternehmen. Sehr viele Energieversorger konnten nicht sicherstellen, dass Verbraucher vor dem 01.03.2023 die ihnen zustehende Information über die Höhe der im Abrechnungszeitraum gewährten Entlastungsbeträge und das den Letztverbrauchern insgesamt im Abrechnungszeitraum gewährte Entlastungskontingent erhielten. Dies führte unter anderem dazu, dass in bereits laufenden Schlichtungsverfahren eine Unsicherheit über die Höhe der monatlich zu leistenden Abschläge entstand oder fortbestand.

Viele Antragsteller beklagten, es sei für sie nicht mehr berechenbar, welche Belastungen für Strom und Erdgas ins monatliche Haushaltsbudget einzuplanen seien. Manche Energieversorgungsunternehmen stellten Lastschriftbuchungen ein, erstellten zeitweise keine Verbrauchsabrechnungen mehr oder verwiesen Antragsteller auf die noch ausstehende Information. War dann ohnehin wegen streitiger Preiserhöhungen oder streitiger Verbrauchsmengen unklar, welche Abschlagsforderungen tatsächlich

berechtigt waren, erreichten die Schlichtungsstelle oft verzweifelte Hilferufe von Verbrauchern, die sich sehr hohen Abschlagsforderungen ausgesetzt sahen. Auch die Schlichtungsstelle war bei der Vermittlung darauf angewiesen, Antworten der Unternehmen zu erhalten sowie, dass Anpassungen bei den Abschlagsforderungen auch zeitnah umgesetzt werden konnten. Übersandten die Antragsteller aktuelle Zahlungsaufforderungen, bat die Schlichtungsstelle in aller Regel zunächst die Versorgungsunternehmen noch einmal darum, vorläufig auf kostenverursachende Beitreibungsmaßnahmen zu verzichten. Von denjenigen Unternehmen, die antworteten, stimmten viele einem Mahnstopp bis zur Klärung der Forderungshöhe im Schlichtungsverfahren zu. Zur Vermeidung hoher Nachforderungen riet die Schlichtungsstelle Antragstellern darüber hinaus dazu, im Rahmen der Möglichkeiten laufende Abschläge in derjenigen Höhe zu zahlen, die nach ihren eigenen Vorstellungen jedenfalls begründet war.

Zahlreiche Schlichtungsanträge bezogen sich auf die Frage, in welcher Höhe eine Entlastung für Strom- oder Gaskosten von den Unternehmen zu leisten sei. Teilweise waren die Berechnungen in den Verbrauchsabrechnungen nicht nachvollziehbar. In sehr vielen Fällen reklamierten Antragsteller die Höhe der Verbrauchsprognose, die die Versorgungsunternehmen ihren Berechnungen der Entlastungsbeträge zugrunde gelegt hatten. Unstreitig fehlen eindeutige Regelungen zu Korrekturansprüchen in den Gesetzen. Einige Versorgungsunternehmen beriefen sich darauf, es sei gesetzlich unzulässig, einmal mitgeteilte Entlastungskontingente im Nachhinein noch einmal zu ändern. Eine von der Schlichtungsstelle erbetene Auskunft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz ergab zumindest, dass auch nachträgliche Korrekturen durch die Unternehmen nicht mit dem Einwand der Unzulässigkeit zurückgewiesen werden.

Sehr viele Schlichtungsverfahren, die sich auf eine fehlerhafte Berechnung der Verbrauchsprognose für Strom bezogen, konnte die Schlichtungsstelle durch eine gütliche Einigung beenden, indem die Versorgungsunternehmen auf Vorschlag der Schlichtungsstelle den Antragstellern Differenzbeträge im niedrigen zweistelligen Bereich oder auch im niedrigen dreistelligen Bereich auszahlten. Damit konnten die Energieversorger den zusätzlichen Aufwand für Abrechnungskorrekturen vermeiden. Die Antragsteller waren in den meisten Fällen zu einer solchen Einigung bereit, die die wirtschaftlichen Nachteile einer abweichenden Verbrauchsprognose ausglich. Im Rahmen der Gaspreisbremse waren die Differenzbeträge in der Regel größer, weil für die Beheizung von Häusern und Wohnungen höhere Verbrauchsmengen anfallen. Aber auch in dieser Sparte konnten Schlichtungsverfahren erledigt werden, indem die Beteiligten sich auf eine Ausgleichszahlung einigten.

Eine spezielle Problematik ergab sich bei Lieferantenwechseln von Gaskunden vor oder zum 01.03.2023. Nach § 5 Abs. 1 Satz 1 EWPBG ist für Letztverbraucher, die in den Monaten Januar oder Februar mit leistungsgebundenem Erdgas beliefert wurden, von dem am 01.03.2023 zuständigen Erdgaslieferanten zusätzlich zu den Entlastungen ab März 2023 für die Monate Januar und Februar 2023 jeweils der für den Monat März 2023 nach § 8 EWPBG ermittelte Entlastungsbetrag zu berücksichtigen. Dass der Entlastungsbetrag dabei auf der Grundlage der Preise des neuen Lieferanten berechnet wurde, war für viele Antragsteller unverständlich. In manchen Fällen entfiel die Entlastung vollständig, weil der Referenzpreis am 01.03.2023 unter der Grenze für die Preisbremse von 12 ct/kWh lag. Die Schlichtungsstelle musste Anträge als unbegründet ablehnen, mit denen Verbraucher dennoch für die ersten Monate des Jahres 2023 eine Entlastung wünschten. Gleiches galt für Schlichtungsanträge, die darauf gerichtet waren, insbesondere für die Wintermonate mit hohem Verbrauch einen höheren Entlastungsbetrag als 1/12 des Jahreskontingentes von 80 Prozent der Verbrauchsprognose zu erhalten. Aus rechtlichen Gründen

konnten die Antragsteller mit der Argumentation, ihnen sei für den tatsächlichen Verbrauch der Wintermonate des Jahres 2023 der Differenzbetrag als Entlastung zu gewähren, weil damit die Grenze von 80 Prozent noch nicht erreicht sei, nicht durchdringen.

Rechtsprechung des BGH zu Preiserhöhungsschreiben

Das Urteil des Bundesgerichtshofs in einem energierechtlich geprägten Rechtsstreit nach dem Unterlassungsklagengesetz vom 21.12.2022 – VIII ZR 199/20 führte in vielen Schlichtungsverfahren, in denen Verbraucher Preiserhöhungen reklamierten, zu vertieften rechtlichen Auseinandersetzungen. Antragsteller argumentierten, der Bundesgerichtshof habe in Interpretation des § 41 Abs. 5 Satz 3 EnWG die Transparenzanforderungen für Preiserhöhungsmittelungen erheblich verschärft. Eine detaillierte Aufschlüsselung der Veränderungen aller Preisbestandteile in der Preiserhöhungsmittelung sei zwingende Voraussetzung für die Wirksamkeit von Preiserhöhungen in Sonderkundenverträgen. Der Ombudsmann der Schlichtungsstelle hat nach umfangreicher Prüfung eine Empfehlung ausgesprochen, nach der zumindest die bis zum Ende des Jahres 2022 versandten Preiserhöhungsmittelungen noch nicht den durch die neue höchstrichterliche Rechtsprechung formulierten Anforderungen genügen mussten.

Bearbeitungsrückstände bei den Versorgungsunternehmen

Stellte die enorme Anzahl von Schlichtungsverfahren im Jahr 2023 für die Schlichtungsstelle eine große Herausforderung dar, waren die Auswirkungen des Ukraine-Krieges und der gesetzlichen Regelungen zur Entlastung der Verbraucher bei den Energiekosten auch bei nahezu allen Energieversorgungsunternehmen spürbar. Einige Unternehmen mit zum Teil sehr vielen Kunden stellten über Monate hinweg jegliche Rechnungslegung ein, was zu einer großen Anzahl von Schlichtungsanträgen führte. Antragsteller reklamierten in noch nie zuvor gekanntem Ausmaß, dass sie weder auf Verbraucherbeschwerden noch auf sonstige Anfragen Antworten der Unternehmen erhalten hatten.

Die Überforderung sowohl der Buchungsabteilungen sowie des Beschwerdemanagements vieler Energieversorgungsunternehmen erschwerte die Bearbeitung der Schlichtungsanträge. In vielen Fällen sagten Versorgungsunternehmen während des Schlichtungsverfahrens insbesondere fällige Abrechnungskorrekturen als Lösung für den Streitfall zu, teilten zugleich jedoch mit, sie seien auf unbestimmte Zeit nicht in der Lage, die vorgeschlagenen Lösungen auch umzusetzen. Viele Unternehmen beriefen sich darauf, dass die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben für die Strom- und Gaspreisbremse sie vor große Probleme stelle. Die Schlichtungsstelle konnte daher in zahlreichen Fällen Verbraucher nur darauf verweisen, dass anerkannte Schlichtungsempfehlungen verbindliche außergerichtliche Vergleiche darstellen, zu deren Einhaltung beide Seiten verpflichtet sind.

In einer sehr viel größeren Anzahl von Fällen als in den vorausgegangenen Jahren musste die Schlichtungsstelle Schlichtungsempfehlungen allein auf der Grundlage des Beschwerdevorbringens aussprechen, weil jegliche Reaktion des Energieversorgungsunternehmens auf den übermittelten Schlichtungsantrag ausblieb. Für die Antragsteller erwies sich die fehlende Mitwirkung der Unternehmen nach den Verzögerungen bei der Bearbeitung der enormen Zahl von Schlichtungsanträgen durch die Schlichtungsstelle als weitere Belastung. Dies galt insbesondere für Antragsteller, die aufgrund fehlerhafter Abrechnungen fortlaufend Zahlungsaufforderungen und sogar Androhungen einer Versorgungssperre erhielten,

obwohl die Schlichtungsstelle bereits empfohlen hatte, die Abrechnungsforderung zu senken. In einigen Fällen hatten Unternehmen Korrekturen bereits zugesagt, ohne dass dies in den Forderungsabteilungen auch umgesetzt werden konnte. Es entstand als Folge ein erhöhter Bearbeitungsaufwand bei der Schlichtungsstelle, weil Antragsteller sich nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens wiederholt an die Schlichtungsstelle wandten, um Hilfe bei der Abwehr bereits anerkannt unberechtigter Forderungen zu erhalten.

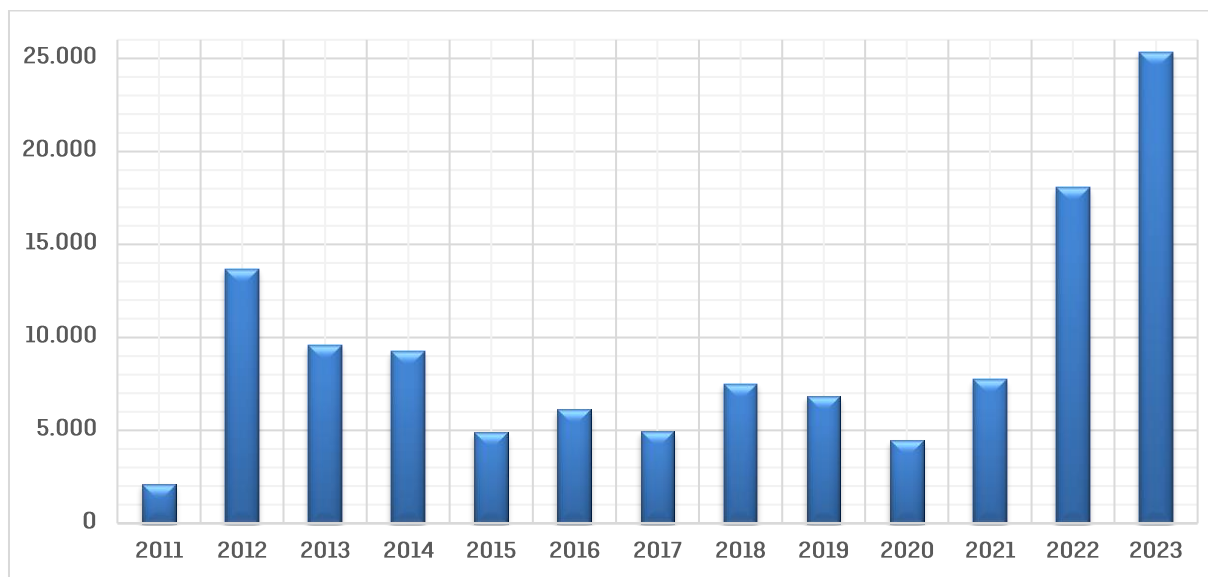
Verträge von Energiediscountern

Sehr viele Schlichtungsanträge bezogen sich erneut auf hohe Abschlagsforderungen und insbesondere Preiserhöhungsverlangen von Discounter-Unternehmen. Die Preiserhöhungsmitteilungen gingen teils nicht zu oder sie entsprachen den Mindestanforderungen an eine transparente Preiserhöhungsmitteilung nicht. In nicht wenigen Fällen wies die Schlichtungsstelle darauf hin, dass eine Preiserhöhung grundsätzlich in Textform per E-Mail angekündigt werden kann, sofern im Versorgungsvertrag keine Briefform vorgeschrieben ist. Die elektronische Mitteilung muss dann jedoch eindeutig auf eine Preiserhöhung hinweisen. Sie muss Anlass, Voraussetzungen und Umfang der Preiserhöhung gemäß § 41 Abs. 5 EnWG erkennen lassen und Verbraucher auf das ihnen bei einseitigen Änderungen zustehende Sonderkündigungsrecht hinweisen. Einige Versorger vertraten dagegen die Auffassung, wenn eine elektronische Kommunikation mit dem Kunden vereinbart sei, genüge es, Preiserhöhungsmitteilungen im Kundenportal zum Abruf zu hinterlegen. In einigen Fällen trugen die Antragsteller vor, sie hätten entweder bereits keine E-Mail mit einem Hinweis auf das Schreiben erhalten oder diese E-Mail verweise nur allgemein auf einen Posteingang. Die Schlichtungsstelle empfahl in diesen Fällen den Unternehmen, auf die Preiserhöhungen zu verzichten.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Entwicklung Antragseingang vom 01.11.2011 bis 31.12.2023



Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V. zum 31.12.2023

Dr. Andreas Zuber

Vorsitzender

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Jutta Gurkmann

stellv. Vorsitzende

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Svenja Gesemann

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Kirsten Westphal

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2023

Michael Depenbrock (Vorsitzender)	SWK Stadtwerke Krefeld AG
Markus Adam	LichtBlick SE
Thomas Bradler	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Romy Britze	Bundesministerium der Justiz
Fabian Fehrenbach	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Dr. Paula Hahn	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.
Leonora Holling	Bund der Energieverbraucher e.V.
Mario Müller	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Dieter Ploch	eprimo GmbH
Fabian Tief	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Andrea Vogt	Stadtwerke Troisdorf GmbH
Vicky Wagner	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.
Marion Weitemeier	Stiftung Warentest

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2023

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

Stadtwerke Saarlouis GmbH

Stadtwerke Sigmaringen

Stadtwerke Stadtoldendorf
GmbH

Stadtwerke Troisdorf GmbH

Stadtwerke Tübingen GmbH

Stadtwerke Waldkirch GmbH

Stromio GmbH

Stromnetz Berlin GmbH

Stromnetz Hamburg GmbH

Stromversorgung Angermünde
GmbH

SWB Energie und Wasser

SWE Energie GmbH

Technische Werke Ludwigsha-
fen AG

Thüga Energie GmbH

Thüga Energienetze GmbH

TWL Energie Deutschland GmbH

Vattenfall Europe Sales GmbH

Westfalen Weser Netz GmbH

WSW Energie & Wasser AG

ZEV Zwickauer Energieversor-
gung GmbH