

# **Verfahrensordnung**

## **Schlichtungsstelle Energie e. V.**

in der Fassung vom 01. Januar 2018

### **Präambel**

Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern ein transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden. Die Schlichtungsstelle Energie wurde am 25. Oktober 2011 durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG anerkannt und gilt seit dem 1. August 2016 als anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG).

### **§ 1 Ombudsperson**

- (1) Die Ombudsperson ist Streitmittler im Sinne des VSBG. Sie ist mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich. Die Ombudsperson ist in ihrer Tätigkeit unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Sie besitzt die für ihre Aufgabe erforderliche Befähigung, Fachkompetenz und Erfahrung sowie die Befähigung zum Richteramt.
- (2) Für die Schlichtungsstelle Energie wird eine Geschäftsstelle eingerichtet. Die Ombudsperson wird durch die Geschäftsstelle in ihrer Arbeit unterstützt. Dafür sollen insbesondere Personen, die die Befähigung zum Richteramt besitzen, als Schlichter tätig werden. Über die Mitarbeiter der Geschäftsstelle übt die Ombudsperson die fachliche Aufsicht aus. Sofern Mitarbeiter der Geschäftsstelle im Auftrag der Ombudsperson tätig werden, handeln sie unter der fachlichen Verantwortung der Ombudsperson und sind insoweit keinen Weisungen der Beteiligten und des Trägers der Schlichtungsstelle unterworfen.

### **§ 2 Aufgaben der Ombudsperson**

Die Ombudsperson hat insbesondere folgende Aufgaben:

- a) Prüfung der Zulässigkeit der Schlichtungsanträge nach §§ 4, 5 Verfahrensordnung,
- b) Beteiligung des Antragsgegners (Beschwerdegegners),
- c) Hinzuziehung weiterer Beteiligter,
- d) Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach §§ 6, 7 Verfahrensordnung und
- e) Verfahrensbeendigung nach § 9 Verfahrensordnung.

### **§ 3 Antrag auf Schlichtung (Anrufung)**

- (1) Der Antrag auf Schlichtung soll unter Verwendung des von der Schlichtungsstelle Energie hierfür vorgesehenen Formulars gestellt werden. Der Antragsteller (Beschwerdeführer) soll einen klaren Antrag auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens stellen und sein Anliegen verständlich zum Ausdruck bringen; dabei sollen alle zur Beurteilung des Falles sachdienlichen Tatsachen mitgeteilt sowie die erforderlichen Unterlagen beigelegt werden. Die vorherige erfolglose Beschwerde beim Unternehmen nach § 111a EnWG ist glaubhaft zu machen. Sind die Unterlagen unvollständig, können Ergänzungen nachgefordert werden. Die Geschäftsstelle gibt bei Bedarf Hilfestellung.
- (2) Die Schlichtungsstelle Energie hat sich mit jedem Antrag auf Schlichtung zu befassen. Sie bestätigt den Eingang des Antrages auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und unterrichtet den Beschwerdeführer über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Die Verfahrensbeteiligten können sich im gesamten Verlauf des Verfahrens auf eigene Kosten vertreten lassen.
- (4) Für die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle Energie ist die Mitgliedschaft im Verein nicht erforderlich.

### **§ 4 Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

- (1) Die Schlichtungsstelle Energie ist zuständig für Streitigkeiten nach § 111b Absatz 1 EnWG zwischen Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern oder Messdienstleistern (Unternehmen) und Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie. Dies schließt Streitigkeiten über Ansprüche aus einer Vertragsanbahnung oder einem Lieferantenwechsel oder aus der Vertragsabwicklung nach Vertragsende mit ein. Schlichtungsanträge, die nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Energie fallen, sind unzulässig.
- (2) Ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist erst zulässig, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuvor bei dem Unternehmen gemäß § 111a EnWG geltend gemacht und das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat. Unternehmen sind gemäß § 111a EnWG verpflichtet, Verbraucherbeschwerden innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, hat das Unternehmen die Gründe in Textform darzulegen. Wird der vom Beschwerdeführer geltend gemachte Anspruch innerhalb der vierwöchigen Frist nach § 111a EnWG weder anerkannt noch abgelehnt, steht dies der Zulässigkeit nicht entgegen.

- (3) Ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist unzulässig, wenn der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
- a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - c) 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.
- (4) Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie findet nicht statt, wenn,
1. eine Verbraucherschlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat oder die Streitigkeit bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist,
  2. 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,
  3. 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.
- (5) Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie ruht, wenn die Voraussetzungen nach § 111c EnWG erfüllt sind. Liegen die Voraussetzungen nach Satz 1 nicht mehr vor, wird das Verfahren unverzüglich fortgesetzt. Die Schlichtungsstelle Energie informiert die Beteiligten über das Ruhen und das Fortsetzen des Verfahrens in Textform.

## **§ 5 Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

- (1) Ist der Antrag auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 unzulässig, wird dies in Textform und unter Angabe der Gründe innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags mitgeteilt.
- (2) Die Ombudsperson kann die weitere Durchführung eines Schlichtungsverfahrens aus den in § 4 Absatz 1 bis 4 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Unzulässigkeitsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Die Unzulässigkeit wird den Beteiligten in Textform unter Angabe der Gründe mitgeteilt.

## **§ 6 Schlichtungsverfahren**

- (1) Soweit der Antrag nach Aktenlage zulässig ist, übermittelt ihn die Schlichtungsstelle Energie an den Beschwerdegegner und gibt ihm Gelegenheit zur einvernehmlichen Einigung mit dem Beschwerdeführer (Sofortige Abhilfe). Hilft der Beschwer-

degegner innerhalb einer Frist von 3 Wochen ab Zugang des Antrages nicht ab, ist der Schlichtungsstelle Energie innerhalb dieser Frist eine begründete Stellungnahme zu übersenden und nach Möglichkeit ein Lösungsvorschlag zu unterbreiten.

- (2) Erfolgt keine Sofortige Abhilfe, kann die Schlichtungsstelle im weiteren Schlichtungsverfahren einen Einigungsvorschlag unterbreiten (Moderationsverfahren).
- (3) Kann in der Sofortigen Abhilfe oder im Moderationsverfahren keine gütliche Einigung erzielt werden, endet das Schlichtungsverfahren durch eine Schlichtungsempfehlung der Ombudsperson.

## **§ 7 Verfahrensregelungen**

- (1) Die Schlichtungsstelle Energie soll selbstständig und eigenverantwortlich prüfen, soweit es zur Entscheidungsfindung erforderlich ist. Dazu können ergänzende Stellungnahmen der Beteiligten zur Klärung des Sach- und Streitstandes angefordert werden. Dafür wird den Beteiligten eine Frist von zwei Wochen gesetzt. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.
- (2) Stellt die Schlichtungsstelle Energie im Verlauf der Beschwerdeprüfung bzw. nach der Stellungnahme der Beteiligten fest, dass weitere Beteiligte nach § 111b Abs. 1 EnWG in das Verfahren einzubeziehen sind, werden diese in das Schlichtungsverfahren einbezogen und ebenfalls zu einer Stellungnahme innerhalb einer Frist von zwei Wochen aufgefordert. Von einer Hinzuziehung kann abgesehen werden, wenn der Beschwerdegegner die Möglichkeit der Hinzuziehung anderer Unternehmen nach § 111a Satz 3 EnWG ungenutzt hat verstreichen lassen. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.
- (3) Die Schlichtungsstelle Energie kann ergänzende Stellungnahmen auch von Dritten anfordern. Sie gibt den Beteiligten Gelegenheit, sich in angemessener Frist zu einem neuen Vortrag zu äußern. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson.
- (4) Das Schlichtungsverfahren erfolgt ohne mündliche Verhandlung schriftlich oder in Textform. Gegenüber den Unternehmen wird das Schlichtungsverfahren elektronisch geführt. Die Unternehmen haben der Schlichtungsstelle eine gültige E-Mailadresse und soweit möglich einen Ansprechpartner für Schlichtungsverfahren

mitzuteilen. Die Ombudsperson ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Eine Beweisaufnahme findet nicht statt. Die Ombudsperson kann die Streitigkeit mit den Beteiligten mündlich erörtern, wenn die Beteiligten dies beantragen.

- (5) Die Schlichtungsstelle Energie soll eine zügige Bearbeitung der Beschwerden gewährleisten. Die Verfahrensdauer beträgt 90 Tage nach Vollständigkeit der Beschwerdeakte. Die Schlichtungsstelle Energie benachrichtigt die Beteiligten über den Beginn der 90-Tages-Frist. Die Schlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Beteiligten verlängern. Sie unterrichtet die Beteiligten über die Verlängerung der Frist. Die Gesamtdauer des Schlichtungsverfahrens soll fünf Monate ab Antragstellung nicht überschreiten.
- (6) Hat die Ombudsperson mehrere bei ihr anhängige Beschwerden, die gleichgelagerte Fälle gegenüber demselben Beschwerdegegner betreffen, kann sie eine oder mehrere Beschwerden vorab schlichten und die übrigen Verfahren ruhen lassen.

## **§ 8 Beurteilungsmaßstab**

Die Schlichtungsstelle Energie empfiehlt nach Recht und Gesetz. Die Schlichtungsstelle Energie übt dabei ihr Ermessen unter Berücksichtigung von Treu und Glauben aus.

## **§ 9 Verfahrensbeendigung**

- (1) Das Schlichtungsverfahren endet
  - a) durch Rücknahme des Antrags,
  - b) durch Feststellung der Unzulässigkeit nach § 4 und § 5 Abs. 2,
  - c) durch sofortige Abhilfe oder Einigung im Verfahren nach § 6 Abs. 1,
  - d) durch Einigung der Beteiligten im weiteren Verfahren nach § 6 Abs. 2,
  - e) mit der Schlichtungsempfehlung (Schlichtungsvorschlag nach § 19 VSBG) der Ombudsperson nach § 6 Abs. 3.

Endet das Schlichtungsverfahren ohne eine Schlichtungsempfehlung, informiert die Schlichtungsstelle Energie die Beteiligten in Textform und unter Angabe der Gründe.

- (2) Die Schlichtungsempfehlung ergeht in Textform und ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung ergeben. Sie ist für die Beteiligten nicht bindend. Die Beteiligten sollen der Schlichtungsstelle Energie innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Empfehlung mitteilen, ob sie diese anerkennen. Die Schlichtungsstelle informiert die Beteiligten über die Anerkennungsentscheidungen.

## **§ 10 Hemmung der Verjährung**

Die Hemmung der Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind, richtet sich nach den §§ 203 ff. BGB.

## **§ 11 Kosten des Verfahrens**

- (1) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Unternehmen entsprechend der Kostenordnung.
- (2) Bei offensichtlich missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle Energie kann von dem Beschwerdeführer ein Entgelt nach Kostenordnung verlangt werden.
- (3) Die Beteiligten des Verfahrens haben die ihnen individuell entstehenden Kosten selbst zu tragen.

## **§ 12 Vertraulichkeit**

- (1) Die Ombudsperson und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Umstände nach dem VSBG verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens Kenntnis erlangen.
- (2) Die Schlichtungsstelle Energie veröffentlicht regelmäßig aktuelle Schlichtungsempfehlungen von allgemeinem Interesse auf ihrer Internetseite. Die Veröffentlichungen der Schlichtungsempfehlungen erfolgen nur nach Zustimmung der Verfahrensbeteiligten unter namentlicher Nennung, ansonsten in anonymisierter Form.