

### **Schlichtungsstelle Energie feiert einjähriges Bestehen**

Neue Institution vermittelt erfolgreich zwischen Verbrauchern und Energieversorgern

**Berlin, 1. November 2012** – Vor einem Jahr hat die Schlichtungsstelle Energie ihre Arbeit aufgenommen. In vielen Fällen konnte die neue Einrichtung bereits zu einvernehmlichen Lösungen zwischen den Beteiligten beitragen. „In über 90% der zulässigen Fälle konnten wir eine Einigung zwischen Verbraucher und Versorger erzielen“ fasst Ombudsmann Dr. Dieter Wolst das erste Schlichtungsjahr zusammen. „Damit haben wir bei der weit überwiegenden Zahl der Fälle unser Ziel erreicht, langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden.“

Erfreulich ist die große Akzeptanz, die die Schlichtungsstelle sowohl bei den Verbrauchern als auch bei den Versorgungsunternehmen erreicht. „Wir können immer mehr Energieversorger für den Schlichtungsgedanken gewinnen, die dann auch Mitglied der Schlichtungsstelle Energie werden“, sagte Thomas Kunde, Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie. „Die Mitgliedschaft in der Schlichtungsstelle ist für die Versorger eine gute Möglichkeit, ihre Kundenfreundlichkeit noch einmal hervorzuheben.“

Der Bedarf einer Schlichtungsstelle rund um Fragen der Energieversorgung ist vorhanden. Dies zeigt die hohe Zahl der Anfragen durch die Verbraucher. Bisher sind rund 14.000 Anfragen bei der Schlichtungsstelle eingegangen. Jeder Antrag wird juristisch geprüft. „Dass wir das erste Jahr so gut bewältigen konnten, ist gerade auch das Verdienst der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die sich den zahlreichen Anfragen und Schlichtungsfällen mit großem Engagement widmen“, so Kunde. Auffällig sei das höchst unterschiedliche Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen: So seien bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige Unternehmen bereits mit zahlreichen Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sähen. „Rund 56% der Schlichtungsanträge betreffen allein zwei Unternehmen, die ihre Vertragsabschlüsse nahezu ausschließlich über das Internet generieren. Hier wird deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht“, so Kunde.

Mit Blick auf die Gesamtzahl der Schlichtungsanträge lassen sich folgende thematische Schwerpunkte feststellen: Die Anträge betreffen zu 45% das Thema Abrechnung (z.B. Rechnung nicht korrekt, Zählerstände nicht in Ordnung, Abschlagszahlung, Abschlagshöhe, Rechnung nicht erhalten). 39 Prozent der Anträge betreffen vertragliche Streitigkeiten (z.B. Vertragslaufzeit, Bonus, Kündigung) sowie 10% den Lieferantenwechsel. Die verbleibenden Themen umfassen zu 2% Sperrung, zu 2% Sonstiges zu 1% Sachschäden/Baumaßnahmen und zu 1% Zählerdefekte.

Zum Hintergrund: Private Haushaltskunden können sich bei Streitigkeiten mit ihrem Energieversorger seit dem 1.11.2011 an die Schlichtungsstelle Energie wenden. Voraussetzung ist, dass sie sich mit ihren Anliegen zunächst direkt an das jeweilige Unternehmen gewandt haben. Kann dabei keine Lösung erzielt werden, können Verbraucher die Schlichtungsstelle anrufen. Die Unternehmen sind in diesem Fall verpflichtet, an der Schlichtung teilzunehmen. Für die Verbraucher ist das Schlichtungsverfahren im Regelfall kostenlos.

Der unabhängige und neutrale Ombudsmann der Schlichtungsstelle prüft dann, ob eine Beschwerde zur Schlichtung angenommen werden kann. Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, wird der Ombudsmann die Standpunkte aller Beteiligten intensiv prüfen und in der Regel anschließend eine Schlichtungsempfehlung abgeben, die zwischen den Beteiligten vermitteln soll.

In der Schlichtungsstelle sind derzeit - neben dem Ombudsmann und der Geschäftsführung - sieben Schlichter (Volljuristen) und neun Assistenzen tätig.

Kontaktadresse der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 27 57 240 - 0  
Fax: 030 / 27 57 240 - 69  
Internet: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)  
Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

### **Hintergrundinformation:**

Mitglieder Schlichtungsstelle Energie sind derzeit:

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.
- Verband kommunaler Unternehmen e. V.
- Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V.
- Bund der Energieverbraucher e. V.
- BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH (Wipperfürth)
- E.ON Avacon AG (Helmstedt)
- E.ON Westfalen Weser AG (Paderborn)
- E.Vita GmbH (Stuttgart)
- EWE Netz GmbH (Oldenburg)
- EWR Aktiengesellschaft (Worms)
- Gasversorgung Ahrensburg GmbH
- KommEnergie GmbH (Eichenau)
- NBB Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg mbH & Co. KG
- Stadtwerke Bad Friedrichshall
- Stadtwerke Feuchtwangen
- Stadtwerke Dülmen GmbH
- Stadtwerke Giengen GmbH
- Stadtwerke Parchim GmbH
- Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH
- SWK Stadtwerke Krefeld AG
- Vattenfall Europe Distribution Berlin GmbH
- WSW Energie & Wasser AG (Wuppertal)
- ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH