

Startschuss für Schlichtungsstelle Energie

Bundesminister Rösler und Aigner überreichen Anerkennungsurkunde

Berlin, 25.10.2011 – Die neue Schlichtungsstelle Energie nimmt am 1. November 2011 ihre Arbeit auf. Sie soll bei Konflikten zwischen dem Verbraucher und seinem Energieversorger vermitteln. Träger ist ein unabhängiger Verein, der heute von Bundeswirtschaftsminister Philipp Rösler und Bundesverbraucherschutzministerin Ilse Aigner seine Anerkennungsurkunde erhalten hat. Der Verein wird getragen vom Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) und dem Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) sowie dem Verband kommunaler Unternehmen (VKU) und dem Bundesverband Neuer Energieanbieter (bne). Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern künftig die Möglichkeit, kurzfristig und kostenlos ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren in Anspruch zu nehmen.

Zwischen Kunden und Energieversorgern kann es zu Konflikten kommen, etwa im Zuge eines Anbieterwechsels oder über die Höhe von Bonus- und Abschlagszahlungen. Können sich Kunden und Unternehmen nicht einigen, besteht bisher nur die Möglichkeit einer gerichtlichen Klärung. Solche Gerichtsverfahren können sich über mehrere Jahre hinziehen und sind für Verbraucher und Unternehmen finanziell belastend. Abhilfe schafft nun die neue Schlichtungsstelle Energie. Sie bietet einen unkomplizierten Weg, Konflikte zwischen Unternehmen und Verbrauchern schnell zu lösen. Ihre Gründung erfolgt auf Grundlage des Energiewirtschaftsgesetzes. Danach sollen Schlichtungsverfahren in der Regel nicht länger als drei Monaten dauern. Die Neutralität der Schlichtungsstelle wird durch einen unabhängigen Ombudsmann gewährleistet. Hierfür konnte Herr Dr. Dieter Wolst, ehemaliger Richter am Bundesgerichtshof, gewonnen werden.

Gerd Billen, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv): „Die Schlichtungsstelle wird dazu beitragen, im Energiemarkt die Spreu vom Weizen zu trennen. Unternehmen, die es mit der Kundenorientierung ernst meinen, sollten dem Trägerverein beitreten. Verbraucher werden dies bei der Wahl ihres Anbieters künftig berücksichtigen. Mittelbar wird die Schlichtungsstelle auch das Beschwerdemanagement innerhalb der Unternehmen verbessern und die Spielwiese für schwarze Schafe verkleinern.“

Hildegard Müller, Vorsitzende der Hauptgeschäftsführung des BDEW:

„Energieversorger und Kunden haben das gleiche Interesse, nämlich eine gute und reibungslose Versorgung mit Strom und Gas. Wenn es hier trotzdem zu Konflikten kommt, kann die neutrale Schlichtungsstelle bei der Lösung im Sinne beider Vertragspartner helfen. Die Schlichtungsstelle wird von uns ausdrücklich unterstützt, wir sehen darin ein modernes Instrument, das die Kundenzufriedenheit stärken und die Gerichte entlasten kann. Die Erfahrungen in anderen Branchen zeigen, dass Schlichtungsstellen entscheidend zu einem fairen Dialog zwischen Streitparteien beitragen können.“

Hans-Joachim Reck, Hauptgeschäftsführer des Verbands

kommunaler Unternehmen (VKU): „Eine der großen Stärken der Stadtwerke ist ihre Nähe zum Kunden. Seit Jahrzehnten betreiben wir Kundencenter, in denen sich die Verbraucher unmittelbar an ihren kommunalen Versorger wenden können. Die gesetzlich vorgesehene Schlichtungsstelle Energie stellt nun einen weiteren Weg dar, Streitigkeiten vor einer rechtlichen Eskalation beizulegen, den wir gerne tatkräftig unterstützen.“

Robert Busch, Geschäftsführer des Bundesverbandes Neuer

Energieanbieter (bne): „Verbraucher müssen einfach und sicher zu einem neuen, zuverlässigen Anbieter wechseln können – das ist eine ganz wesentliche Voraussetzung für fairen Wettbewerb. In manchen Fällen dauert der Wechsel länger als notwendig; über die Gründe konnte bislang nur gemutmaßt werden. Die Schlichtungsstelle macht künftig transparent, wer die Probleme beim Anbieterwechsel verursacht hat. Das begrüßen wir außerordentlich.“

Dr. Aribert Peters, Vorsitzender des Bundes der Energieverbraucher:

„Oft stehen Verbraucher bei Problemen mit dem Versorger hilflos da. Denn sie können Ihre Rechte vor Gericht nicht durchsetzen, weil Ihnen das Geld und die Geduld dafür fehlen. Hier hilft nun die Schlichtungsstelle Energie dem Verbraucher. Wenn die Beschwerde beim Versorger erfolglos blieb, hilft die Schlichtungsstelle den Verbrauchern schnell und kostenlos.“

Ansprechpartner:

vzbv: Thorsten Kasper, Tel.: 030 – 25 80 03 15

BDEW: Jan Ulland, Tel.: 030 – 30 01 99 11 62

VKU: Carsten Wagner, Tel.: 030 – 58 58 02 20

bne: Kerstin Rippel, Tel.: 030 – 40 05 48 18

Bund der Energieverbraucher: Dr. Aribert Peters, 02224 – 960 34 36