

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2016

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2016 besteht die Schlichtungsstelle Energie gut fünf Jahre. Sie hat sich in dieser Zeit zu einer effektiven Einrichtung entwickelt. Startete die Schlichtungsstelle in den ersten Jahren mit einem sehr hohen Antragsvolumen - in 2012 gingen rund 13.700 Anträge, in 2013 und 2014 jeweils rund 9.500 Anträge von Energieverbrauchern bei uns ein – gingen 2015 die Anträge merklich auf rund 4.900 Anträge zurück. In 2016 haben wir rund 6.100 Anträge erhalten.

Der wieder leichte Anstieg der Anträge ist allein darauf zurückzuführen, dass die Schlichtungsanträge bei einem Unternehmen bzw. einer Unternehmensgruppe in 2016 stark angestiegen sind. Über 30% aller Schlichtungsanträge betrafen allein dieses Unternehmen bzw. diese Unternehmensgruppe. Diese Anträge behandelten in erster Linie Fälle, in denen die Verbraucher keine Verbrauchsabrechnungen erhalten haben und/oder Guthaben, die nicht an die Verbraucher ausgezahlt wurden.

Dies unterstreicht nach wie vor das höchst unterschiedliche Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen: So sind bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige Unternehmen bereits mit zahlreichen Kunden-Anträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sehen. Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht.

Viele Energieversorgungsunternehmen haben sich auf die Schlichtung eingestellt und punktuell spürbar in ihr unternehmensinternes Beschwerdemanagement investiert. Davon profitieren Unternehmen und Verbraucher gleichermaßen. Dies zeigt den Erfolg des Instrumentes der Schlichtung und auch der Schlichtungsstelle Energie.

Die Bearbeitung der Schlichtungsanträge und die Betreuung der Verfahren konnten in 2016 weiter gestrafft und beschleunigt werden, so dass keine Anträge mehr vorlagen, die älter waren als fünf Monate. Dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden. Auch in der Öffentlichkeit wird unsere Arbeit positiv begleitet und unsere Erfahrungen stetig nachgefragt.

Ein weiterer Schwerpunkt des Jahres 2016 lag in der Umsetzung des zum 1. April 2016 in Kraft getretenen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), welches grundsätzlich auch für die Schlichtungsstelle Energie gilt. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hat nach den Vorgaben der EU die Schlichtung für alle Verbraucherverträge in Deutschland eingeführt.

Seit dem 1. August 2016 gilt die Schlichtungsstelle Energie als Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und wurde als solche auch notifiziert sowie in die Liste der Verbraucherschlichtungsstellen in Deutschland aufgenommen.

Die Schlichtungsstelle Energie musste zudem ihr Schlichtungsverfahren und ihre Vereinsordnungen an den neuen gesetzlichen Rahmen anpassen. Dies beinhaltete vor allem organisatorische Regelungen zur Verfahrensdauer und zu den Berichtspflichten sowie die Anpassung der Gründe, bei deren Vorliegen die Schlichtungsstelle den Antrag eines Verbrauchers ablehnen muss oder kann.

Erfreulich ist auch, dass mit dem Oberlandesgericht Köln erneut ein Gericht die Gebührenregelung der Schlichtungsstelle - und damit das Instrument unserer Finanzierung - im Februar 2016 bestätigt hat. Die Schlichtungsstelle sieht sich immer wieder zu Gerichtsverfahren gezwungen, da einige wenige Versorger ihrer gesetzlichen Verpflichtung zur Zahlung der Fallpauschalen für die durchgeführten Schlichtungsverfahren nicht nachkommen. In 2016 wurden darüber hinaus weitere drei Klageverfahren geführt bzw. angestoßen.

Die Kostentragungspflicht der Unternehmen gehört zu den wesentlichen Voraussetzungen, um den Verbrauchern eine außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen und langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren zu vermeiden. Die positiven Gerichtsurteile bestärken die Energieversorgungsunternehmen und Verbraucher, die den Schlichtungsgedanken unterstützen und an den Schlichtungsverfahren konstruktiv mitwirken

Eine weitere positive Entwicklung sehen wir darin, dass die Schlichtungsstelle immer mehr Energieversorger als Mitglieder gewinnen kann. 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 2017

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 Energie und dem Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz 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. Der Ombudsmann begleitet das gesamte Schlichtungsverfahren und betrachtet jeden Streitfall objektiv und unparteiisch, wägt alle Argumente der Beteiligten ab 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 im Laufe des vergangenen Jahres insgesamt elf Mitarbeiter, davon vier Volljuristen und sechs Sachbearbeiterinnen, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch eine befristet beschäftigte Schlichterin und Aushilfskräfte erhalten.

Nach dem Rückgang der Schlichtungsfälle seit 2015 ist die Schlichtungsstelle in der Lage, mit dieser Personalausstattung 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 2016 hatte die Schlichtungsstelle Energie 102 Mitglieder. 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.

Wir sehen diese erfreuliche Entwicklung als Zeichen der Akzeptanz und Qualität unserer Arbeit.

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, haben wir im Klageweg die Fallpauschalen eingefordert. Das Oberlandesgericht Köln hat in seinem Beschluss vom 17. Februar 2016 die Erhebung und die Höhe der Fallpauschalen bestätigt, die die Schlichtungsstelle Energie den Energieversorgungsunternehmen für durchgeführte Schlichtungsverfahren berechnet. Damit folgt das Oberlandesgericht Köln den Urteilen des Landgerichtes Köln vom 22. Mai 2014 und des Landgerichtes Berlin vom 13. Januar 2014, die bereits zu Gunsten der Schlichtungsstelle geurteilt hatten. Die Nichtzulassungsbeschwerde des betroffenen Unternehmens hat der Bundesgerichtshof mit Beschluss vom 15. November 2016 zurückgewiesen, so dass die Urteile rechtskräftig sind. 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. Die Gerichte haben dadurch die gesetzliche Regelung bestätigt, wonach die Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungskosten tragen müssen.

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 verwendet 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 beigelegt 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 2016 gingen 6.126 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 323 Unternehmen, wobei wir auch in 2016 eine Konzentration der Anträge auf einige wenige Unternehmen und Unternehmensgruppen feststellen konnten.

Insgesamt gibt es in Deutschland 1.100 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern. 850 Unternehmen sind im Bereich der Erdgasversorgung tätig¹. 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.

¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen Endkunden sowohl mit Strom als auch mit Erdgas beliefern und Netzbetreiber sowie Messstellenbetreiber sind.

Den Beschwerden lagen die verschiedensten Sachverhalte zugrunde. Folgende Schwerpunkte konnten in 2016 festgestellt werden:

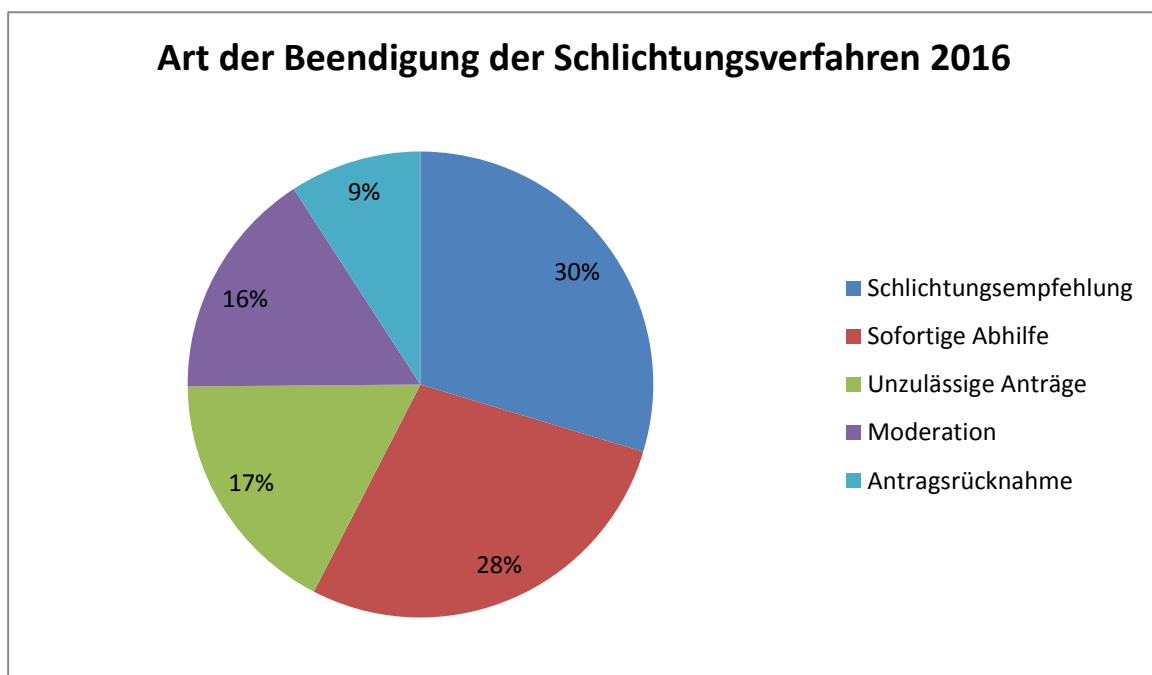
Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Guthaben nicht ausgezahlt		1.670	
Rechnung fehlt		1.162	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		745	
Streitiger Verbrauch		613	
	Verbrauchsschätzung		138
	Zählerstand		224
	Zählerverwechslung		61
	Zählerdefekte		190
Lieferantenwechsel		447	
Sonstiges		361	
Bonus		358	
Beanstandete Preiserhöhung		351	
Streitige Abrechnung		349	
	Abrechnungszeiträume		110
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		239
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		282	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		230	
Kündigungsbestätigung fehlt		198	
Zustandekommen des Vertrages		185	
Abschlagszahlungen falsch		177	
Kostenpauschalen der Unternehmen		171	
Sonderkündigung Preiserhöhung		155	
Sonstige Schadenersatzansprüche Verbraucher		128	
Sperrung		93	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		78	
Schäden bei Überspannung		72	
Kündigung des Vertrages durch Unternehmen		49	
PV-Anlagen		35	
Anschluss an das Versorgungsnetz		18	

4. Die Schlichtungsverfahren

In 2016 wurden insgesamt rund 4.738 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2016 und den Vorjahren geführt und beendet. In weiteren 605 Fällen führte der Erstkontakt mit der Schlichtungsstelle nicht zu einer Vervollständigung des Antrages.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Anträge betrug im Jahr 2016 rund 60 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung.

Die Schlichtungsverfahren wurden wie folgt beendet:



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 30% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Kurzempfehlung“	19%
„Schlichtungsempfehlung“	6%
„Kurzempfehlung unbegründet“	3%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	2%

Der im Vergleich zu den Vorjahren hohe Anteil der Schlichtungsempfehlungen insgesamt und der Kurzempfehlungen im Besonderen ist dadurch zu erklären, dass die beendeten Schlichtungsverfahren zu rund 26% ein Unternehmen bzw. eine Unternehmensgruppe betrafen. Die Schlichtungsverfahren gegenüber diesem Unternehmen bzw. diese Unternehmensgruppe wurden nahezu vollständig im Wege der Kurzempfehlung beendet.

Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In 61% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. Die im Vergleich zu den Vorjahren relativ geringe Einigungsquote ist damit zu begründen, dass die Quote der Schlichtungsempfehlungen, die vom Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen beidseitig anerkannt und damit verbindlich wurden, auf rund 25% gesunken ist. Hintergrund ist, dass sich das besagte Unternehmen bzw. die Unternehmensgruppe, die rund 26% aller beendeten Schlichtungsverfahren auf sich vereinte, im zweiten Halbjahr 2017 nicht ausreichend am Schlichtungsverfahren beteiligte. Insbesondere wurde die Abfrage der Schlichtungsstelle, ob die Empfehlungen durch das Unternehmen anerkannt werden, nicht mehr beantwortet. Die Schlichtungsstelle musste daher davon ausgehen, dass in diesen Fällen formal keine Einigung zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu Stande kam, auch wenn zahlreiche Rückmeldungen der Verbraucher darauf schließen lassen, dass trotz der fehlenden Rückmeldung des Unternehmens Rechnungen erstellt und Guthaben an den Verbraucher ausgekehrt wurden.

Unzulässige Anträge

Die gesetzlichen Vorgaben des VSBG und des EnWG sowie die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle weisen Kriterien aus, bei deren Vorliegen die Schlichtungsstelle die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ablehnen muss oder kann. 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 Beschwerdegegenstand vor einem Gericht anhängig ist,

- wenn ein rechtskräftiges Urteil vorliegt,
- der Beschwerdegegenstand durch einen außergerichtlichen Vergleich abschließend behandelt wurde,
- wenn die Beschwerde offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist,
- wenn das Schlichtungsverfahren ungeeignet ist, insbesondere der Streitgegenstand eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht erwarten lässt und
- wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich der Beschwerdegegner auf die Verjährung beruft.

Der Anteil der unzulässigen Anträge von ca. 17% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg	4,03%
Erledigung des Beschwerdegegenstandes vor Schlichtung	2,91%
gesetzliche Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	2,48%
Schlichtungsverfahren ungeeignet	2,46%
Zuständigkeit nicht gegeben	2,30%
Anhängigkeit vor Gericht	2,28%
außergerichtlicher Vergleich	0,45%
rechtskräftiges Urteil	0,29%
Anspruch bereits verjährt	0,09%

5. Aus der Schlichtungspraxis

Preiserhöhungen/Rückforderungsansprüche von Verbrauchern

Im Jahr 2016 gingen bei der Schlichtungsstelle im Vergleich zu den Vorjahren signifikant weniger Schlichtungsanträge ein, mit denen Verbraucher Rückforderungsansprüche gegen die Versorgungsunternehmen wegen aus ihrer Sicht unwirksamer Preiserhöhungen geltend machten. In Einzelfällen sah die Schlichtungsstelle Preiserhöhungen in Sonderkundenverträgen deshalb als unwirksam an, weil den Preiserhöhungsmittelungen Anlass, Umfang und Voraussetzungen der konkreten Preisänderung nicht in der erforderlichen Deutlichkeit und Transparenz zu entnehmen war.

Bei der rechtlichen Beurteilung von Preisänderungsvorbehalten in AGB aus neuerer Zeit berücksichtigte die Schlichtungsstelle unter anderem die im Urteil des Bundesgerichtshofs vom 25.11.2015 – VIII ZR 360/14 niedergelegten Grundsätze. Eine Preisänderungsklausel, in der sich der Versorger das Recht vorbehielt, nach billigem Ermessen im Wege einer Saldierung mit Kostensenkungen festgestellte Kostensteigerungen sowie auch Kostensenkungen an die Verbraucher weiterzugeben, erachtete der

Bundesgerichtshof als wirksam. Zahlreiche Versorgungsunternehmen haben zwischenzeitlich vergleichbare Klauseln in ihre AGB übernommen. Die in diesem Zusammenhang neu entstehende Frage, ob und unter welchen Umständen Verbraucher in einem laufenden Lieferverhältnis von ihrem Versorger zum Beispiel wegen gesunkener Beschaffungspreise für Strom oder Erdgas eine Senkung der Preise verlangen können, musste durch die Schlichtungsstelle bisher nicht entschieden werden. Ein von einem Antragsteller wegen gesunkener Beschaffungspreise und unveränderter Arbeitspreise geltend gemachtes Sonderkündigungsrecht scheiterte bereits daran, dass der Verbraucher seinen Versorger vor Ausspruch der Kündigung nicht unter Fristsetzung zu einer Senkung des Preises aufgefordert hatte.

Erstattungen zugunsten von Beschwerdeführern bei Preiserhöhungen in der Grundversorgung hat die Schlichtungsstelle bisher nicht empfohlen. In der Regel waren die Schlichtungsanträge nicht für eine Schlichtung geeignet. Zwar durften die Grundversorger von den Verbrauchern nach Auffassung des Bundesgerichtshofs (BGH, Urteil vom 28.10.2015 – VIII ZR 158/11 und Urteil vom 28.05.2015 – VIII ZR 13/12) nur noch diejenigen Erhöhungsbeträge, die über gestiegene Bezugskosten hinausgingen, verlangen. Die vollständige Überprüfung von Preiskalkulationen der Versorger ist aber ohne Einholung von Sachverständigengutachten oder eine förmliche Beweisaufnahme in aller Regel nicht möglich. Dies würde den effizienten Betrieb der Schlichtungsstelle beeinträchtigen, weil die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann. Die Schlichtungsstelle hat daher Anträge, mit denen ausschließlich die Wirksamkeit einer Preiserhöhung in der Grundversorgung gerügt wurde und die eine solche Überprüfung der Kalkulationsgrundlagen erfordert hätten, gemäß § 14 Abs. 2 Nr. 4 a VSBG, § 4 Abs. 4 Nr. 3 VerfO abgelehnt.

Photovoltaik – Bezugsseite des Zweirichtungszählers

Anders als in den vorausgegangenen Jahren betrafen im Jahr 2016 nur noch wenige Verbraucherbeschwerden die Frage, ob für den – zum Teil sehr geringen – Strombezug des Wechselrichters einer Photovoltaik-Anlage ein eigener Grundversorgungsvertrag mit dem örtlichen Grundversorger zustande kommt. In den allermeisten Fällen fanden Lieferanten, Netzbetreiber und Verbraucher spätestens in der Abhilfephase des Schlichtungsverfahrens eine einvernehmliche Regelung, die in den Fällen, in denen bisher kein Stromverbrauch gemessen worden war, einen Verzicht auf die Abrechnung von Grundkosten für die Vergangenheit beinhaltete.

Verbrauchsabrechnungen

Die Schlichtungsstelle sah sich im abgelaufenen Jahr mit einer sehr großen Anzahl von Beschwerden gegen ein einzelnes Unternehmen konfrontiert, die sich weit überwiegend auf ähnliche Fallkonstellationen bezogen. Die Beschwerdeführer hatten entweder den Liefervertrag bereits mehrere Monate zuvor gekündigt oder der Energielieferant hatte die Belieferung deshalb eingestellt, weil mehrere Übertragungsnetzbetreiber dem Lieferanten keine Netznutzung mehr gestatteten.

Die Verbraucher reklamierten nicht nur, dass der Versorger Schlussrechnungen Monate später noch immer nicht erstellt und überzahlte Beträge zum Teil mehr als ein Jahr einbehalten hatte. Die

Abrechnungspraxis des Versorgers ließ sich auch mit den eindeutigen gesetzlichen Vorgaben des § 40 EnWG nicht überein bringen. So erstellte der Versorger statt Verbrauchsabrechnungen mit konkreten Anfangs- und Endzählerständen und der Anrechnung tatsächlich geleisteter Abschlagszahlungen sogenannte Dauerrechnungen. Hiernach sollten die Verbraucher monatliche Zahlungen aufgrund einer – zum Teil nicht nachvollziehbaren – Verbrauchsprognose erbringen. Solche Dauerrechnungen mit zum Teil massiv erhöhten Monatsbeträgen erhielten die Beschwerdeführer auch für bereits zurückliegende Zeiträume mit der Folge, dass sie rückwirkend zu erheblichen Nachzahlungen aufgefordert wurden. Teilweise rechnete der Versorger auf der Grundlage geforderter Dauerrechnungsbeträge ab, ohne die tatsächlich im Abrechnungszeitraum geleisteten Zahlungen der Verbraucher anzurechnen. Die meisten Kunden des Versorgers erhielten auch sogenannte Mehr-/ Mindermengenabrechnungen, welche ebenfalls auf der Basis von Dauerrechnungsbeträgen und nicht tatsächlich geleisteten Abschlägen eine Differenzberechnung des prognostizierten mit dem tatsächlichen Verbrauch auswies. Problematisch war zusätzlich, dass den Beschwerdeführern oft für Teilzeiträume oder den Gesamtzeitraum der Belieferung keinerlei nachvollziehbare Abrechnungen vorlagen. Zusätzlich verursachten aus Sicht der Verbraucher das konzerninterne Firmengeflecht sowie die unklare Rechtsnachfolge für einzelne Lieferverträge große Schwierigkeiten bei der Zuordnung von Über- oder Unterzahlungen zu den einzelnen Abrechnungszeiträumen.

Nachdem sie in den allermeisten Schlichtungsfällen keine Stellungnahmen des Versorgers erhielt, empfahl die Schlichtungsstelle in sehr vielen Fällen alle noch nicht gemäß § 40 EnWG abgerechneten Zeiträume schlusszurechnen und den Antragstellern sich hieraus ergebende Guthaben unverzüglich auszubezahlen. Das Versorgungsunternehmen äußerte sich in den allermeisten Fällen nicht zu einem Anerkenntnis der Empfehlungen. Auch nach Abschluss der Schlichtungsverfahren wandten sich immer wieder Verbraucher an die Schlichtungsstelle, die erneut Zahlungsaufforderungen – auch lange nach dem Lieferende noch für Abschlagszahlungen – erhielten. Wenn und soweit die Schlichtungsstelle zum konkreten Beschwerdegegenstand bereits eine Schlichtungsempfehlung ausgesprochen hatte oder in Einzelfällen sogar eine Einigung mit dem Versorgungsunternehmen erzielt worden war, konnte die Schlichtungsstelle die Verbraucher nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens nur auf die Möglichkeiten für eine Rechtsberatung oder die gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen hinweisen.

Kündigung per E-Mail

Stetig zunehmend werden Lieferverträge mit Verbrauchern geschlossen, in denen die Kommunikation der Vertragspartner insgesamt oder ganz überwiegend auf elektronischem Wege erfolgt. Unter Berücksichtigung der im Urteil des Bundesgerichtshofs vom 14.07.2016 – III ZR 387/15 dargelegten Gründe dürfte es für Versorger nicht mehr möglich sein, auf der Grundlage von Regelungen in den AGB ausschließlich für Kündigungen der Kunden eine Schriftform zu verlangen. Für Lieferverträge ab dem 01.10.2016 ist dies durch die Neufassung des § 309 Nr. 13 BGB eindeutig geregelt. Die Schlichtungsstelle hatte in einem Fall zu prüfen, ob die ursprüngliche Vereinbarung einer schriftlichen Kündigung für beide Vertragspartner auch noch Bestand hatte, nachdem das Unternehmen dem Antragsteller noch einmal ausdrücklich mitgeteilt hatte, es stelle die gesamte Korrespondenz nunmehr auf den elektronischen Versand um. Weil diese Mitteilung beim Verbraucher den Eindruck erwecken konnte, er werde auch Vertragskündigungen des Versorgers künftig nur auf elektronischem Wege erhalten, hielt die Schlichtungsstelle es trotz Wirksamkeit der AGB-Regelung nicht für angemessen,

dass die Beschwerdegegnerin die per E-Mail erklärte Kündigung des Beschwerdeführers zurückgewiesen hatte. Die Beteiligten erkannten die Empfehlung der Schlichtungsstelle an.

Überspannungsschäden

Im Vergleich zu den Vorjahren gingen bei der Schlichtungsstelle auch im Jahr 2016 eine ähnliche Anzahl von Schlichtungsanträgen ein, mit denen Verbraucher vom Verteilnetzbetreiber Schadensersatz für elektronische Geräte verlangten, die im Zusammenhang mit einer Unterbrechung der Stromversorgung entstanden waren. Sehr häufig waren die Steuergeräte von Heizungsanlagen mit Erneuerungs- bzw. Reparaturkosten von mehr als tausend Euro von den Schäden betroffen. Nur in seltenen Ausnahmefällen empfahl die Schlichtungsstelle eine (teilweise) Kostenerstattung, weil in aller Regel weder eine Pflichtverletzung des Netzbetreibers noch eine länger anhaltende Überspannung an der Lieferstelle der Beschwerdeführer als Schadensursache nachgewiesen war. Die Schlichtungsstelle ging weiterhin davon aus, dass die Voraussetzungen einer Haftung des Netzbetreibers nach § 1 ProdHaftG dann nicht vorlagen, wenn beim Wiedereinschalten des Stroms nur sogenannte, physikalisch unvermeidbare transiente Überspannungen aufgetreten waren.

Versorgungsunterbrechung

Wie bereits in den vergangenen Jahren wandten sich Verbraucher mit ihren Schlichtungsanträgen auch gegen eine Unterbrechung der Energielieferungen durch ihren Versorger sowie gegen die Kosten einer solchen Unterbrechung. Die Schlichtungsverfahren waren zulässig, wenn und soweit die Beschwerden sich auch auf das Vorliegen der Voraussetzungen einer Sperrung bzw. die Frage, ob der in Rechnung gestellte Sperrversuch überhaupt stattgefunden hatte, bezogen. In einem Fall sollte der mit der Durchführung der Versorgungsunterbrechung beauftragte Netzbetreiber nach der Empfehlung der Schlichtungsstelle die Kosten für mehrere vergebliche Sperrversuche selbst tragen, weil er nicht nachweisen konnte, dass an den angegebenen Tagen tatsächlich ein ernsthafter, tauglicher Versuch unternommen worden war, die Lieferstelle des Beschwerdeführers zu sperren. Die Höhe der für die Unterbrechung bzw. Wiederinbetriebnahme der Versorgung in Rechnung gestellten Kosten war ebenfalls in einigen Fällen streitig. Die berechnete Pauschale darf gemäß § 19 Abs. 3 Satz 3 StromGKV/GasGKV die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Nach § 19 Abs. 3 Satz 4 StromGKV/GasGKV ist die Berechnungsgrundlage auf Verlangen des Kunden durch den Grundversorger nachzuweisen.

Bisher nur in einzelnen Ausnahmefällen wandten sich Verbraucher mit einem Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle, weil sie als Mieter die Energieversorgung ihrer Wohnungen sicherstellen wollten, für die ihr Vermieter die eigentlich durch ihn vertraglich geschuldeten Zahlungen nicht geleistet hatte. Soweit in solchen Fällen die Mieter ein eigenes Lieferverhältnis mit dem Energielieferanten begründen oder begründen wollen, erachtete die Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren für zulässig.

Zustandekommen von Lieferverträgen und Belieferungen

Schlichtungsanträge der Verbraucher richteten sich in zahlreichen Fällen gegen das Zustandekommen eines Liefervertrages mit dem örtlichen Grundversorger sowie gegen die hierfür berechneten Kosten. Weil sowohl die Geschäftsordnungsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) sowie die Geschäftsprozesse für den Lieferantenwechsel im Gassektor (GeLiGas) der Bundesnetzagentur sechs Wochen rückwirkend die Anmeldung eines neu eingezogenen Kunden zulassen, gingen die Beschwerdeführer davon aus, dass in jedem Fall nur eine Belieferung durch ihren Wunschversorger erfolgen durfte, wenn sie innerhalb dieser sechs Wochen einen Liefervertrag mit ihm abgeschlossen hatten. In manchen Fällen meldeten jedoch Eigentümer oder Hausverwaltungen den neu eingezogenen Mieter bereits vorher dem Grundversorger. Dies allein begründete nach Auffassung der Schlichtungsstelle noch keinen Liefervertrag mit dem Grundversorger, weil insoweit eine Bevollmächtigung fehlte. Es war aber in einigen Fällen bereits mit der Übernahme der Lieferstelle bzw. mit der ersten Entnahme von Energie aus dem Versorgungsnetz durch den neuen Anschlussnutzer ein Liefervertrag gemäß § 2 Abs. 2 GVV mit dem Grundversorger zustande gekommen. Dieser musste zunächst gekündigt werden. Die Schlichtungsstelle empfahl in diesen Fällen, dass die Beschwerdeführer die Entgeltforderungen des Grundversorgers anerkennen sollten. Sofern den Unternehmen bei der Bearbeitung der Lieferantenan- oder -abmeldung Fehler unterlaufen waren, empfahl die Schlichtungsstelle den Beschwerdeführern die hierdurch entstandenen Mehrkosten auszugleichen.

Hohe Nachforderungen der Energielieferanten

Auch im Jahr 2016 konnte die Schlichtungsstelle keinen Rückgang bei denjenigen Schlichtungsanträgen verzeichnen, mit denen Beschwerdeführer sich gegen aus ihrer Sicht unerklärlich hohe Nachforderungen der Lieferanten wandten. Diesen Nachforderungen lagen immer wieder ähnliche Ursachen zugrunde. Entweder, die Versorger hatten Zählerstände über mehrere Jahre hinweg nur deutlich zu niedrig geschätzt, so dass nach einer Ablesung zum Beispiel anlässlich eines Zählertauschs Verbrauchsmengen aus früheren Jahren in das aktuelle Abrechnungsjahr verschoben. Oder die Verbraucher hatten sich nach dem Bezug der Wohnung oder des Hauses weder beim Grundversorger gemeldet noch einen Liefervertrag mit einem Lieferanten ihrer Wahl abgeschlossen. Dies blieb in nicht wenigen Fällen bei den Versorgern mehr als fünf Jahren unbemerkt. Auch Fehler bei der Datenerfassung der Versorgungsunternehmen führten in manchen Fällen zu einer nachträglichen Berechnung von Entgelten, die tausend Euro überstiegen. Die Schlichtungsstelle empfahl je nach Fallgestaltung Korrekturen der Zählerstände, eine Neuaufteilung des Verbrauchs auf mehrere Jahre, die Anerkennung der Nachforderung durch die Beschwerdeführer oder Forderungsnachlässe durch die Versorgungsunternehmen. Einigungen auf eine Ratenzahlung führten in nicht wenigen Fällen zu einer Beilegung der Streitigkeit.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

Andrees Gentzsch (bis 09.12.2016)

Vorsitzender Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Anke Tuschek (ab 09.12.2016)

Vorsitzende Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Ingmar Streese

stellv. Vorsitzender Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

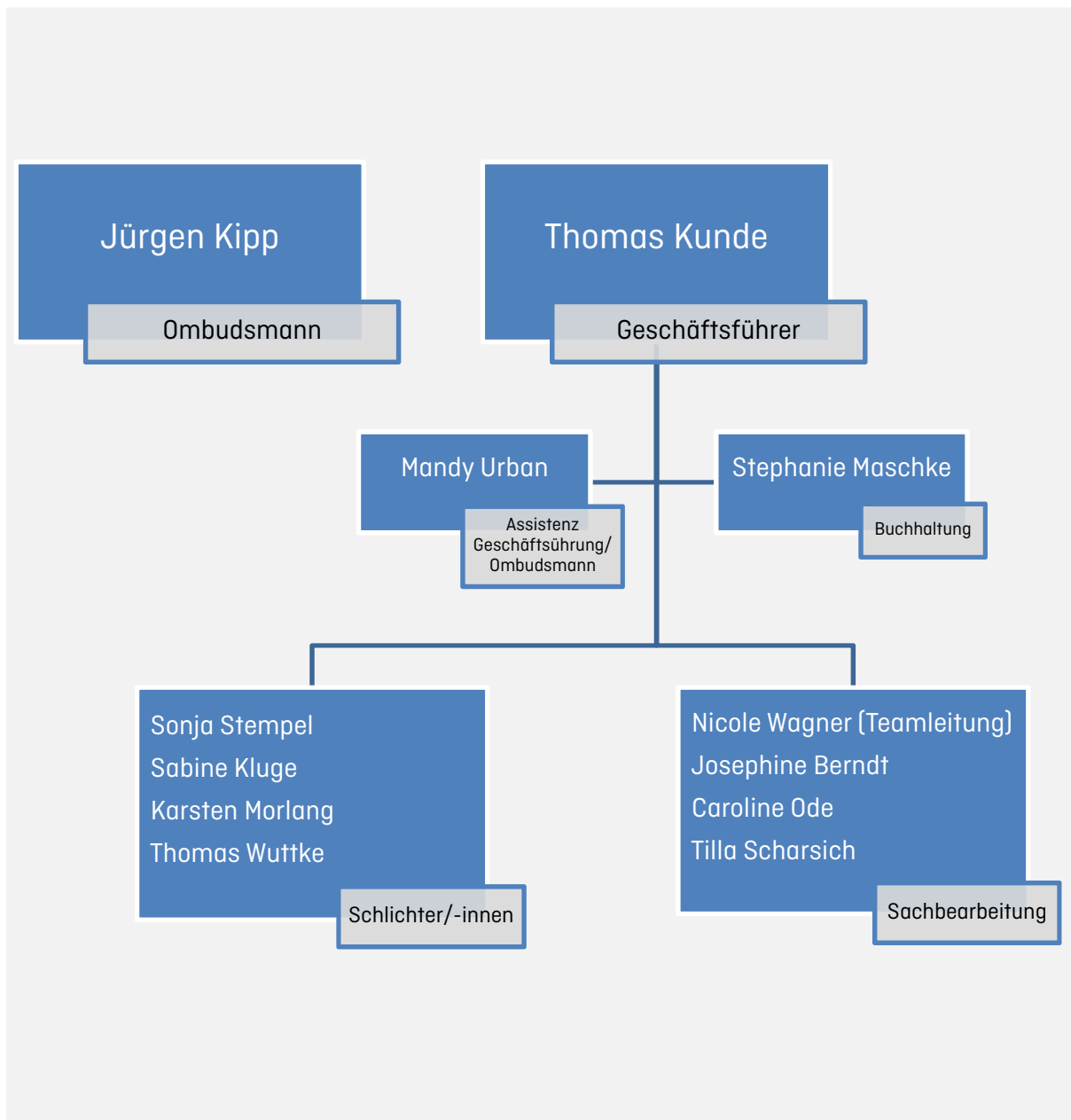
Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2016



Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2016

Erna-Maria Trixl	Stadtwerke München GmbH
Fabian Fehrenbach	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Helmut Herdt	Städtische Werke Magdeburg GmbH
Leonora Holling	Bund der Energieverbraucher e.V.
Kerstin Hoppe	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Andrea Lohr	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Gero Lücking	LichtBlick SE
Dr. Christian Meinhardt	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dr. Maja Murza	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dieter Ploch	eprimo GmbH
Udo Sieverding	Verbraucherzentrale NRW
Andrea Vogt	Stadtwerke Troisdorf GmbH
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.
Marion Weitemeier	Stiftung Warentest

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2016

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.	Energieversorgung Offenbach AG (EVO)	GEO Gesellschaft für Energieversorgung Ostalb mbH
Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V.	Energieversorgung Pirna GmbH Ener.my GmbH	HAMBURG ENERGIE GmbH innogy SE
Verband kommunaler Unternehmen e. V.	E.ON Energie Deutschland GmbH	KommEnergie GmbH Kommunalunternehmen Stadtwerke Klingenberg (AöR)
Bundesverband Neue Energiewirtschaft e. V.	e-rp GmbH E.Vita GmbH	MVV Energie AG
ARGEnergie e.V.	EWE Netz GmbH	NBB Netzgesellschaft Berlin- Brandenburg mbH & Co. KG
Avacon AG	EWR Aktiengesellschaft	NGW GmbH
badenova AG & Co.KG	First Utility GmbH	Ohra Energie GmbH
BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH	gas.de Versorgungsgesellschaft GmbH	PFALZWERKE AKTIENGESELLSCHAFT
Bund der Energieverbraucher e.V.	GASAG Berliner Gaswerke Aktiengesellschaft	REWAG Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co.KG
DEG Deutsche Energie GmbH	Gasversorgung Angermünde GmbH	RheinEnergie AG
DIG Deutsche Industriegas GmbH	Gasversorgung Frankenwald GmbH	rhenag Rheinische Energie AG
EGT Energie GmbH	Gasversorgung Grafschaft Hoya GmbH	Schwarze Elster GmbH
Einhorn Energie GmbH & Co.KG	Gasversorgung Main-Kinzing GmbH	Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG
Elektrizitätsversorgung Werther GmbH	Gasversorgung Pforzheim Land GmbH	Stadtwerke Ahrensburg GmbH
Elektrizitätswerke Tegernsee Carl Miller KG	Gasversorgung Unterfranken GmbH	Stadtwerke Augsburg Energie GmbH
Elektrizitätswerk Tegernsee Vertriebs-KG	Gazprom Marketing & Trading Retail Germania GmbH	Stadtwerke Bad Friedrichshall
Energie-Gesellschaft Unterkirnach mbH	Gelsenwasser AG	Stadtwerke Bielefeld GmbH
Energie und Wasserversorgung Aktiengesellschaft Kamenz	GemeindeStrom Wadgassen	Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH
Energieversorgung Oberhausen AG		Stadtwerke Burscheid GmbH

Stadtwerke Dinslaken GmbH	Stadtwerke Niebüll GmbH	Stromnetz Berlin GmbH
Stadtwerke Dreieich GmbH	Stadtwerke Parchim GmbH	Stromnetz Hamburg GmbH
Stadtwerke Dülmen GmbH	Stadtwerke Pirmasens Versorgungs GmbH	Stromversorgung Angermünde GmbH
Stadtwerke ETO GmbH & Co.KG	Stadtwerke Reichenbach/ Vogtland GmbH	SWB Energie und Wasser
Stadtwerke Feuchtwangen	Stadtwerke Rosenheim Versorgungs GmbH	SWE Energie GmbH
Stadtwerke Furth im Wald GmbH & Co.KG	Stadtwerke Saarlouis GmbH	SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG
Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach	Stadtwerke Schneeberg GmbH	Technische Werke Ludwigshafen AG
Stadtwerke Güstrow GmbH	Stadtwerke Sigmaringen	Thüga Energie GmbH
Stadtwerke Hannover AG - enercity -	Stadtwerke Stadtoldendorf GmbH	Thüga Energienetze GmbH
Stadtwerke Heidelberg GmbH	Stadtwerke Troisdorf GmbH	TWL Energie Deutschland GmbH
Stadtwerke Holzminden GmbH	Stadtwerke Tübingen GmbH	Westfalen Weser Netz GmbH
Stadtwerke Kierspe GmbH	Stadtwerke Waldkirch GmbH	Westfalia GmbH
Stadtwerke Mengen	Stadtwerke Zirndorf GmbH	WSW Energie & Wasser AG
Stadtwerke Neckargemünd GmbH	Stromio GmbH	ZEV Zwickauer Energieversorgung GmbH