

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2022

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2022 besteht die Schlichtungsstelle Energie nun gut elf 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.

Im Jahr 2022 stiegen die Schlichtungsanträge auf rund 18.000 an. Dies war zum einen bedingt durch die Energiekrise und die damit verbundenen steigenden Energiepreise, zum anderen aber auch durch das Verhalten einiger weniger Unternehmen. Eine Unternehmensgruppe verursachte eine Vielzahl von Schlichtungsanträgen, die sich auf nahezu identische Sachverhalte bezogen. Hierbei ging es um strittige Vertragsabschlüsse, durch die Unternehmen nicht bestätigte Widerrufserklärungen der Verbraucher und drastische Erhöhungen der Preise und Abschlagsforderungen. Die daraufhin von den Antragstellern erklärten Sonderkündigungen akzeptierten die Unternehmen ebenfalls nicht. Eine andere Unternehmensgruppe beendete bereits 2021 vertragswidrig vorzeitig die mit Privatverbrauchern geschlossenen Laufzeitverträge. Dies führte auch in 2022 zu einer Vielzahl von Schlichtungsanträgen, die auf Schadensersatz der den Verbrauchern dadurch entstandenen bzw. noch entstehenden Mehrkosten ausgerichtet waren.

So war auch in 2022 das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich: Einige Unternehmen sahen sich mit zahlreichen Schlichtungsanträgen konfrontiert, allein rund 7.500 Schlichtungsanträge betrafen drei Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen. Sahen Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht.

Die Schlichtungsstelle stellte sich im Laufe des Jahres auf die stetig zunehmende Anzahl der Schlichtungsanträge auch durch zusätzliches Personal ein. 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 elf 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 2023

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 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 im Laufe des vergangenen Jahres durchschnittlich elf Mitarbeiter, davon sechs Volljuristinnen und -juristen und fünf Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch Aushilfskräfte 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 2022 hatte die Schlichtungsstelle Energie 85 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 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 2022 gingen 18.054 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 542 Unternehmen, wobei wir auch in 2022 ein höchst unterschiedliches Beschwerdeaufkommen bei den betroffenen Unternehmen feststellen konnten. So verteilten sich in 2022 allein rund 7.500 Anträge auf nur drei Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen.

Insgesamt gibt es in Deutschland 1.350 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern und rund 900 Stromnetzbetreiber. Über 1.000 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 2022 festgestellt werden:

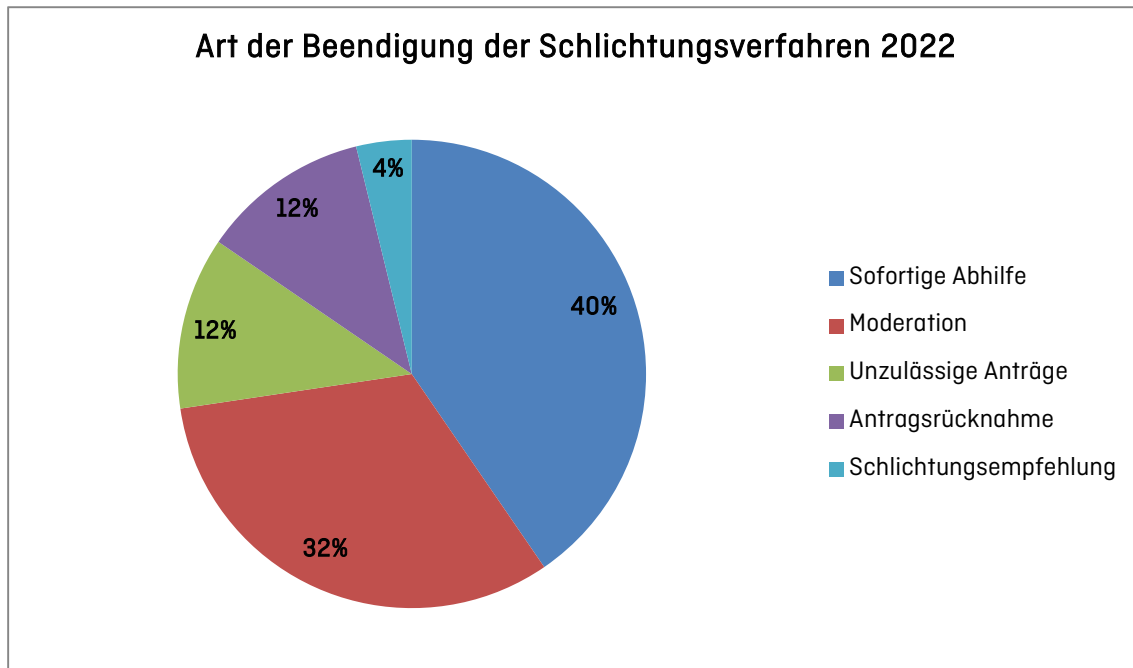
¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen in mehreren Sparten und auf mehreren Wertschöpfungsstufen tätig sind und somit mehrfach erfasst wurden.

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Beanstandete Preiserhöhung		4.186	
Sonstige Schadenersatzansprüche des Verbrauchers		3.336	
Sonderkündigung Preiserhöhung		1.824	
Zustandekommen des Vertrages		1.718	
Streitiger Verbrauch		1.446	
	Verbrauchsschätzung		349
	Zählerstand		773
	Zählerverwechslung		197
	Zählerdefekte		127
Guthaben nicht ausgezahlt		1.363	
Kündigung des Vertrages durch Unternehmen		1.311	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		1.255	
Rechnung fehlt		1.042	
Lieferantenwechsel		939	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		926	
Kündigung des Vertrages durch Verbraucher		805	
Abschlagszahlungen falsch		794	
Bonus		736	
Sonstiges		730	
Streitige Abrechnung		623	
	Abrechnungszeiträume		256
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		367
Splittingtarife Grund-/Ersatzversorgung		424	
Kostenpauschalen der Unternehmen		228	
PV-Anlagen		133	
Kündigungsbestätigung fehlt		108	
Moderne Messeinrichtungen		75	
Sperrung		72	
Anschluss an das Versorgungsnetz		61	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		59	
Schäden bei Überspannung		59	

4. Die Schlichtungsverfahren

In 2022 wurden insgesamt 14.704 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2022 und den Vorjahren geführt und beendet. Davon verteilten sich rund 7.700 der beendeten Verfahren auf nur vier Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen. In weiteren 457 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 2022 rund 120 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2022 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2022 eingegangenen Anträge bedingt.

Nachrichtlich:

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 62 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2022 abgeschlossene Schlichtungsverfahren - unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang -, in denen die Vollständigkeit der Akte vorlag. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2022 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 4% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Schlichtungsempfehlung“	1,85%
„Kurzempfehlung“	1,54%
„Kurzempfehlung unbegründet“	0,33%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	0,12%

Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In rund 85% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. In 71 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 12% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	10,11%
Zuständigkeit nicht gegeben	0,76%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenem Aufwand geklärt werden	0,41%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	0,40%
Rechtshängigkeit vor Gericht	0,18%
rechtskräftiges Urteil	0,03%

5. Aus der Schlichtungspraxis

Fehlende Verbrauchsabrechnungen und fehlende Guthabenauszahlung

Auch im Jahr 2022 unternahm die Schlichtungsstelle große Anstrengungen, auf einige Unternehmen besonders einzuwirken, damit ausstehende Verbrauchsabrechnungen übermittelt und Guthabenbeträge ausbezahlt werden konnten. Einige Energieversorgungsunternehmen beriefen sich wegen der aktuellen Situation am Energiemarkt auf erhebliche Probleme bei der Umstellung ihrer Abrechnungssysteme. Dies führte dazu, dass fällige Verbrauchsabrechnungen ausblieben oder nur mit sehr großer Verspätung bei den Verbrauchern eintrafen. Leider nahm die Zahl der erfolgreichen Vermittlungen insbesondere bei einem Unternehmen ab, dass bereits seit dem Jahr 2021 eine sehr hohe Anzahl an Schlichtungsanträgen verursacht hatte. Das Unternehmen setzte die zu Beginn positive Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle nicht fort. Sehr viele Schlichtungsverfahren müssen daher noch durch eine Empfehlung der Schlichtungsstelle abgeschlossen werden.

Streitige Vertragsschlüsse, Preiserhöhungen und Sonderkündigungen der Verbraucher

Vor allem zwei miteinander verbundene Unternehmen verursachten wie bereits im Jahr 2021 eine enorme Anzahl von Schlichtungsanträgen, die sich auf nahezu identische Sachverhalte bezogen. Viele Verbraucher bestritten bereits, den vom Unternehmen behaupteten Vertragskonditionen telefonisch oder elektronisch zugestimmt zu haben. Vertragsunterlagen hätten sie nie oder nur sehr verspätet erhalten. Die Unternehmen bestätigten Widerrufserklärungen der Antragsteller in aller Regel nicht. Soweit den Antragsteller konkrete Preise und Abschlagsforderungen telefonisch genannt worden waren, erhöhten die Unternehmen die bereits Ende 2021 heraufgesetzten Abschlagsforderungen zu Beginn des Jahres 2022 noch einmal drastisch. Die daraufhin von den Antragsteller erklärten Sonderkündigungen akzeptierten die Unternehmen ebenfalls nicht. Die Schlichtungsstelle bildete drei Fallgruppen und unterbreitete in einem Sammelschreiben für alle Fallgruppen zugleich jeweils angepasste Vergleichsvorschläge, je nachdem, ob die Belieferung noch andauerte, bereits beendet war, oder noch nicht begonnen hatte. Verbraucher und Unternehmen konnten sodann ihre Zustimmungen unter Benennung der jeweils passenden Fallgruppe übermitteln. Bereits gelieferte Energie sollten die Beschwerdeführer entweder zu den am 30.09.2021 vor den massiven Preiserhöhungen benannten Preisen oder zu den bei einem späteren Vertragsschluss benannten Anfangspreisen bezahlen. Durch diese Vorgehensweise konnte die Schlichtungsstelle eine sehr große Zahl der Schlichtungsverfahren positiv für die Verbraucher abschließen. In weiteren Fällen mit etwas abweichenden Fallkonstellationen oder dann, wenn Verbraucher sich der vorgeschlagenen Einigung nicht anschließen wollten, sprach die Schlichtungsstelle an die Vergleichsvorschläge angelehnte Empfehlungen aus.

Zustandekommen von Verträgen

Die extreme Preisentwicklung bei Strom- und Gaslieferverträgen, die im Herbst 2021 bereits begonnen und sich nach dem Beginn des Ukraine-Krieges weiter fortgesetzt hat, führte zu steigenden Antragszahlen von Verbrauchern, deren Lieferauftrag von dem gewünschten Lieferanten entweder schon nicht bestätigt oder nicht ausgeführt worden war. Mangels günstiger Alternativen verlangten immer mehr Antragsteller, zu den ihnen seinerzeit angebotenen Preisen doch noch beliefert zu werden. Viele private Verbraucher gingen in diesem Zusammenhang davon aus, dass eine Offerte des Unternehmens im Internet durch einfache Erklärung angenommen werden könne. In nahezu allen Lieferaufträgen wiesen Energieversorgungsunternehmen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass der Liefervertrag erst mit einer Vertragsbestätigung des Unternehmens zustande kommt. Die Energieversorgungsunternehmen lehnten es in aller Regel vor allem unter Hinweis auf die gestiegenen Beschaffungspreise ab, den gewünschten Liefervertrag nachträglich noch zu bestätigen oder erneut anzubieten. Konnten Unternehmen sich im Schlichtungsverfahren erfolgreich darauf berufen, es fehle an der für einen wirksamen Vertragsschluss erforderlichen Annahmeerklärung, musste auch die Schlichtungsstelle die Antragsteller darauf hinweisen, dass vertragliche Leistungen nicht verlangt werden können. Hatten jedoch Versorgungsunternehmen Sorgfaltspflichten bei der Auftragsbearbeitung verletzt und Verzögerungen beim Lieferantenwechsel zu vertreten, empfahl die Schlichtungsstelle, dass den Verbrauchern die aufgrund der Verzögerung entstandenen Mehrkosten ersetzt werden sollten.

Senkung und Wegfall der EEG-Umlage

Zu einer nicht unerheblichen Zahl von Schlichtungsanträgen führte die Senkung EEG-Umlage zum 01.01.2022. Die meisten Versorgungsunternehmen wiesen die Kostenbestandteile für die EEG-Umlage zwar in den nachfolgenden Verbrauchsabrechnungen zutreffend aus, senkten den Arbeitspreis jedoch nicht. In einigen Fällen beriefen die Unternehmen sich auf wegen höherer Beschaffungspreise insgesamt gestiegene Kosten. In anderen Fällen galten uneingeschränkte Preisgarantien, die sich auch nach Auffassung der Schlichtungsstelle für beide Vertragsseiten gleichermaßen auswirkten. Jedenfalls dann, wenn am 01.01.2022 ein uneingeschränkt garantierter Preis galt, konnten Antragsteller ihren Anspruch nicht darauf stützen, Senkungen bei der EEG-Umlage müssten wegen der Preisgarantie unmittelbar zu ihren Gunsten berücksichtigt werden. Anders verhielt es sich bei eingeschränkten Preisgarantien, in deren Rahmen Veränderungen bei den Umlagen weiterzugeben waren. Hier führte die Beibehaltung des Ausgangspreises zu einer faktischen Steigerung des eigentlich garantierten Nettoarbeitspreises, was die Schlichtungsstelle für unzulässig erachtete. Maßgeblich waren aber immer die Bestimmungen des jeweiligen Vertragsverhältnisses. Für Energielieferungen ab dem 01.07.2022 hat der Gesetzgeber festgelegt, dass die ersatzlose Streichung der EEG-Umlage im Rahmen von Letztverbraucherverträgen berücksichtigt werden muss, wenn diese vor dem 23.02.2022 geschlossen wurden. Mehrere Schlichtungsanträge gegen ein Unternehmen, dass in den Verbrauchsabrechnungen ab dem 01.07.2022 keinen verringerten Preis berücksichtigt hatte, konnte die Schlichtungsstelle erfolgreich bearbeiten. Das Unternehmen half der Verbraucherbeschwerde im Schlichtungsverfahren ab. In den Verbrauchsabrechnungen der allermeisten Versorgungsunternehmen ist nach bisheriger Kenntnis der Schlichtungsstelle ein um die EEG-Umlage verringerter Nettoarbeitspreis berücksichtigt.

Preiserhöhungen und Preisgarantien

Fast alle Energieversorgungsunternehmen reagierten auf die bis dahin kaum vorstellbare Preisentwicklung bei Strom- und Erdgas seit Herbst 2021 mit Preiserhöhungen in den Lieferverträgen mit Verbrauchern. Dies zog ebenso wie die in diesem Zusammenhang erhöhten Abschlagsforderungen eine sehr hohe Anzahl von Schlichtungsanträgen nach sich. Streitig war in vielen Fällen, ob Preisgarantien vereinbart waren bzw. ob diese sich automatisch gemeinsam mit der Laufzeit des Vertrages verlängert hatten. Letzteres konnte die Schlichtungsstelle den Antragstellern nicht bestätigen. Preisgarantien als Zusatzvereinbarungen zum Liefervertrag bedürfen ausdrücklicher Zusagen, die die Energieversorgungsunternehmen in aller Regel nur für einen zuvor begrenzten Zeitraum von einigen Monaten oder bis zu einem bestimmten Ablaufdatum abgegeben hatten. In diesem Zusammenhang führten neue Vertragsbestätigungen eines Lieferanten, die als Rechtsnachfolgerin die Verbraucherverträge übernommen hatte, zu Reklamationen der Verbraucher. Aus Sicht der Antragsteller sollte mit dem Vertragsübergang eine neue Preisgarantie beginnen. Die Unternehmen beriefen sich dagegen auf den Umstand, dass bereits abgelaufene Preisgarantien durch die neue Vertragsbestätigung nicht wiederaufleben sollten. Die Schlichtungsstelle richtete ihre Vorschläge nach dem Grundsatz aus, dass Zweifel bei der Auslegung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach § 305c Abs. 2 BGB zu Lasten des Verwenders gehen.

Die Überprüfung der Billigkeit von Preiserhöhungen gemäß § 315 Abs. 3 BGB bleibt nach Auffassung der Schlichtungsstelle weiterhin den Zivilgerichten vorbehalten. Auch im vergangenen Jahr genügten jedoch nicht alle Preiserhöhungsmitteilungen den (formalen) Mindestanforderungen. Die Schlichtungsstelle empfahl den Unternehmen bei nicht zugegangenen Preiserhöhungsmitteilungen in Sonderkundenverträgen oder bei unzureichend begründeten Preiserhöhungsverlangen, auf die Erhöhung zu verzichten. In einigen Fällen konnten Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen sich daraufhin gütlich einigen. Die Schlichtungsstelle empfahl in manchen Fällen auch erfolgreich, dass Antragsteller einen Ausgleichsbetrag erhalten sollten.

Höhere Preise der Ersatzversorgung nach vorzeitiger Vertragsbeendigung von Strom- und Erdgaslieferverträgen

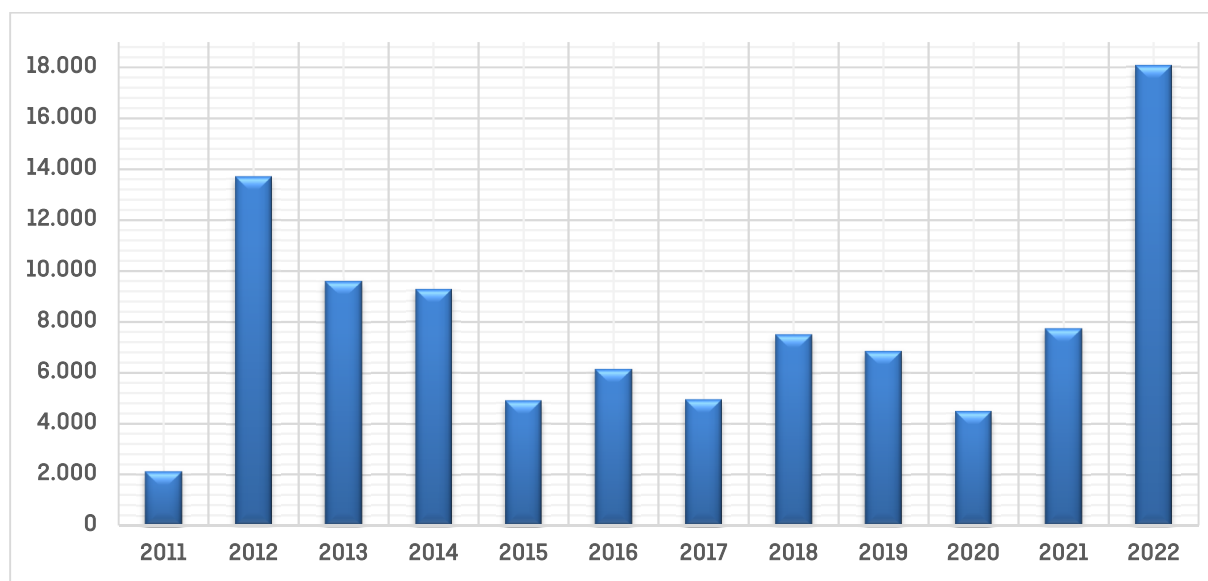
Mehrere überregionale Strom- und Erdgaslieferanten beendeten vertragswidrig vorzeitig die mit Privatverbrauchern geschlossenen Laufzeitverträge, was bereits im Jahr 2021 zu steigenden Antragszahlen bei der Schlichtungsstelle geführt hatte. Weil die Unternehmen nur in sehr wenigen Fällen anboten, die Belieferung der Kunden wieder aufzunehmen, empfahl die Schlichtungsstelle den Antragstellern, ihren Schlichtungsantrag umzustellen auf einen Schadensersatzanspruch, gerichtet auf die ihnen entstandenen bzw. noch entstehenden Mehrkosten. Die Schlichtungsstelle erachtet die Änderung des Antragsziels insbesondere dann für zulässig, wenn Versorgungsunternehmen sich weigern, die Folgen unwirksamer Kündigungen zu beseitigen oder wenn dies aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen unmöglich ist. Eine Weiterbelieferung war in vielen Fällen wegen Zeitablaufs nicht mehr möglich oder diese wäre von der Zustimmung weiterer Lieferanten sowie der Netzbetreiber abhängig gewesen, die dazu nicht verpflichtet werden können. Private Verbraucher sind in der Regel nicht anwaltlich vertreten und kennen die Vorgaben der Bundesnetzagentur für An- und Abmeldeprozesse bei Lieferantenwechseln nicht. Die Schlichtungsstelle bejahte in solchen Fällen ein Rechtsschutzbedürfnis der Verbraucher für die Umstellung des ursprünglichen Schlichtungsantrages.

Die Kosten für den Energieeinkauf stiegen ab Herbst 2021 immer weiter an. Weil einige Unternehmen die benötigte Energie für ihre Kunden mit Laufzeitverträgen im Dezember 2021 oder Januar 2022 nicht mehr bereitstellen wollten oder konnten, schlossen die zuständigen Netzbetreibergesellschaften die Bilanzkreise, mit der Folge, dass in einigen Netzgebieten sehr viele Kunden zum selben Zeitpunkt ersatzversorgt werden mussten. Dies stellte einige der für die Ersatzversorgung zuständigen Grundversorgern vor erhebliche Probleme. Sehr viele Grundversorger reagierten darauf, in dem sie die Preiskonditionen entweder nur für die Ersatzversorgung oder auch für neu hinzukommende Kunden in der Grundversorgung enorm erhöhten. Antragsteller im Schlichtungsverfahren sahen sich mit zum Teil sehr hohen Kostenforderungen auch für kurze Ersatzversorgungszeiträume konfrontiert. Diesen Nachteil wollten die Verbraucher nicht zusätzlich zu dem Verlust der günstigen Preiskonditionen des vormaligen Sonderkundenvertrages hinnehmen. Die Schlichtungsstelle verwies die Antragsteller auf Schadensersatzansprüche gegen den jeweilige Vorversorger. In Übereinstimmung mit dem überwiegenden Teil der Rechtsprechung ging die Schlichtungsstelle davon aus, dass Preisdifferenzierungen bei grund- und ersatzversorgten Kunden auch dann grundsätzlich möglich waren, wenn eine Pflicht zur Ersatzversorgung mit Energie bestand. Auch wenn höchstrichterliche Entscheidungen noch nicht getroffen wurden, beanstandete die Schlichtungsstelle die zum Teil drastischen Preissteigerungen für eine Vielzahl von plötzlich neu hinzugekommenen Kunden grundsätzlich nicht. Im Hinblick auf Prozessrisiken für beide Seiten und weil Schadensersatzansprüche gegenüber den Vorlieferanten nicht in allen Fällen oder nicht in voller Höhe zu realisieren waren, empfahl die Schlichtungsstelle einen Kostennachlass für die Ersatzversorgung in Höhe von 10 %. Auf dieser Basis konnte die Schlichtungsstelle für eine nicht unerhebliche Zahl von Antragstellern eine gütliche Einigung vermitteln.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Entwicklung Antragseingang vom 01.11.2011 bis 31.12.2022



Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V.

Dr. Anke Tuschek
Vorsitzende

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Jutta Gurkmann
stellv. Vorsitzende

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Dr. Thorsten Kasper

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

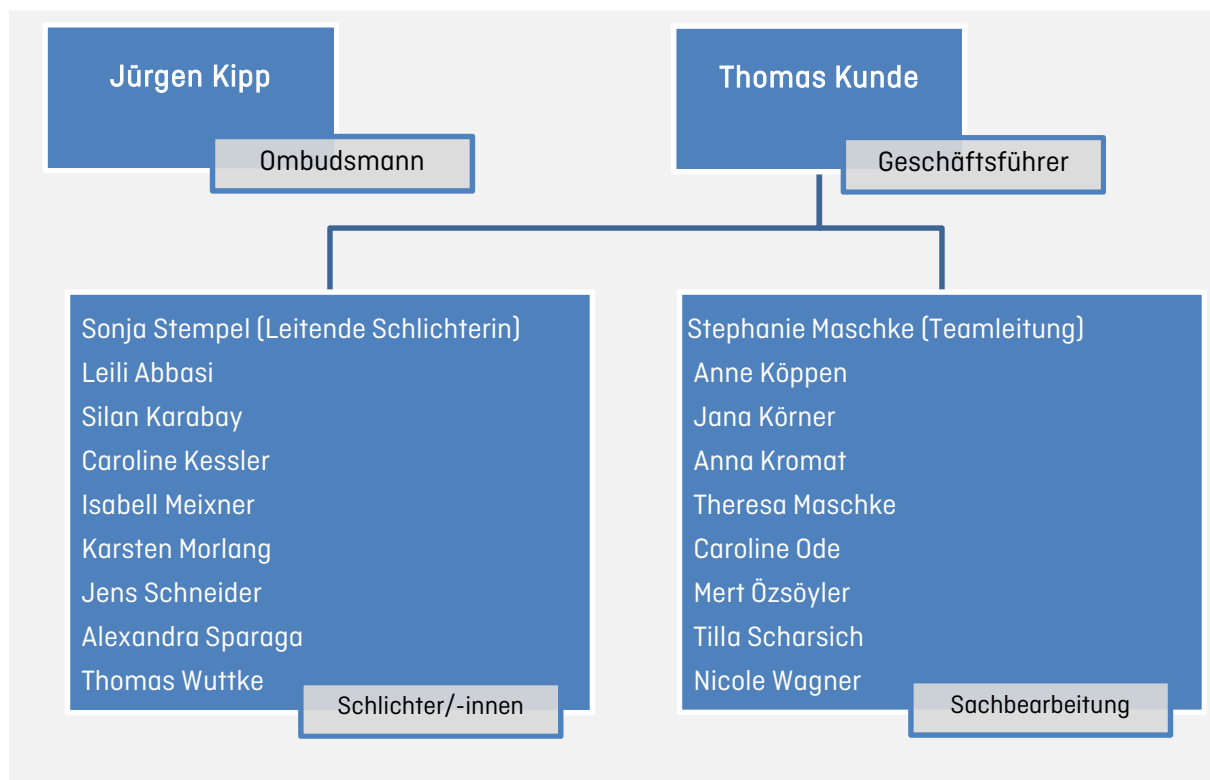
Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Andreas Zuber

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Das Team der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2022



Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2022

Michael Depenbrock (Vorsitzender)	SWK Stadtwerke Krefeld AG
Markus Adam	LichtBlick SE
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.
Kerstin Hoppe	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Mario Müller	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dieter Ploch	eprimo GmbH
Udo Sieverding	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Andrea Vogt	Stadtwerke Troisdorf GmbH
Vicky Wagner	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.
Marion Weitemeier	Stiftung Warentest

Vereinsmitglieder des Schlichtungsstelle Energie e.V. – Stand 31.12.2022

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

Stadtwerke Pirmasens Versor-
gungs GmbH

Stadtwerke Pirna Energie GmbH

Stadtwerke Reichenbach/ Vogt-
land GmbH

Stadtwerke Rosenheim Versor-
gungs 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

SWP Stadtwerke Pforzheim
GmbH & Co. KG

Technische Werke Ludwigsha-
fen AG

Thüga Energie GmbH

Thüga Energienetze GmbH

TWL Energie Deutschland GmbH

Westfalen Weser Netz GmbH

WSW Energie & Wasser AG

ZEV Zwickauer Energieversor-
gung GmbH