

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie 2024

Vorwort

Mit Ende des Geschäftsjahres 2024 besteht die Schlichtungsstelle Energie nun gut 13 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. Bedingt durch die Energiekrise - und die damit verbundenen steigenden Energiepreise - sowie durch das Verhalten einiger weniger Unternehmen stiegen die Anträge in 2022 auf rund 18.000 und in 2023 auf rund 25.000 an.

Im Jahr 2024 erhielten wir rund 19.000 Anträge. Zwar war auch in 2024 das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich, jedoch ist festzustellen, dass sich die Schlichtungsanträge breiter auf die Energieversorgungsunternehmen verteilten. Rund 730 Unternehmen waren von der Schlichtung betroffen.

Die Schlichtungsstelle stellte sich im Laufe des Jahres weiter auf die hohe Anzahl der Schlichtungsanträge auch durch zusätzliches Personal ein - seit 2020 hat sich das Personal nahezu vervierfacht. 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 13 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 2025

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 Klimaschutz 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 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 Ende 2024 28 Mitarbeiter, davon 14 Volljuristinnen und -juristen und 14 Sachbearbeiterinnen und -bearbeiter, die die Schlichtungsverfahren betreuen bzw. Verwaltungstätigkeiten ausüben. Unterstützung haben wir zudem durch freie Mitarbeit und externe Dienstleister 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 2024 hatte die Schlichtungsstelle Energie 83 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 beigefügt 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, abzuhelpen (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 2024 gingen 18.887 Anträge bei uns ein, die Anträge betrafen rund 728 Unternehmen, wobei wir auch in 2024 ein höchst unterschiedliches Beschwerdeaufkommen bei den betroffenen Unternehmen feststellen konnten. So verteilten sich in 2024 allein rund 9.300 Anträge auf nur acht Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen.

Insgesamt gibt es in Deutschland rund 1.370 Unternehmen, die Endkunden mit Strom beliefern und rund 860 Stromnetzbetreiber. Über 900 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 2024 festgestellt werden:

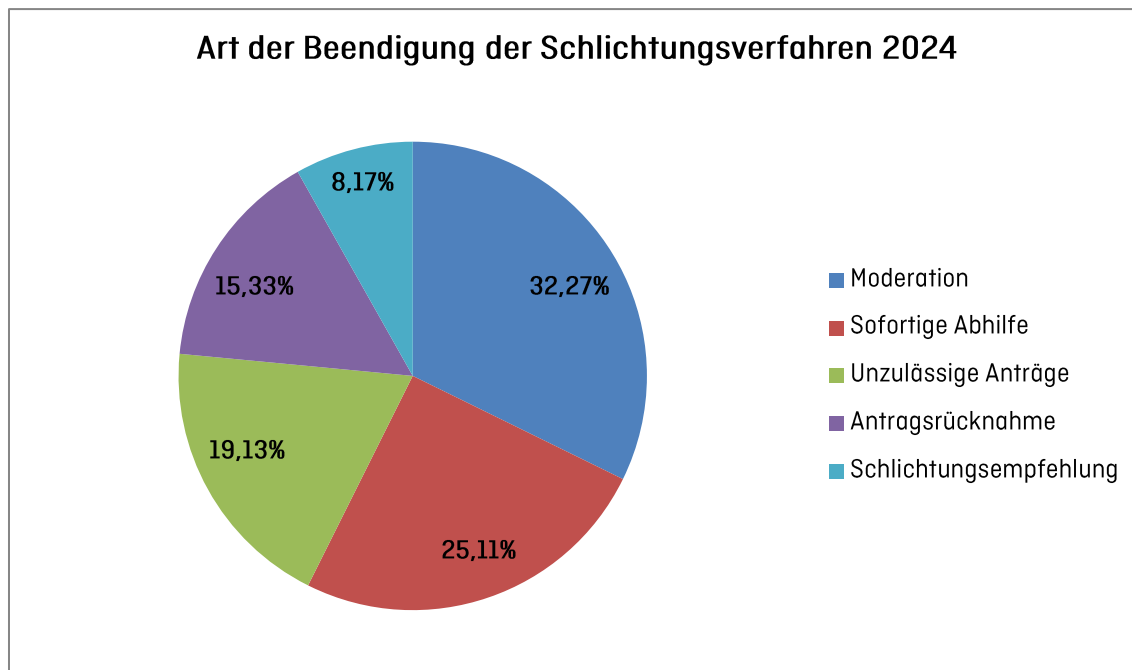
¹ Addition nicht möglich, da viele der Unternehmen in mehreren Sparten und auf mehreren Wertschöpfungsstufen tätig sind und somit mehrfach erfasst wurden.

Beschwerdegrund (Mehrfachnennung möglich)	Unterkategorie	Anzahl	Anzahl
Streitiger Verbrauch		3.294	
	Verbrauchsschätzung		1.280
	Zählerstand		1.340
	Zählerverwechslung		469
	Zählerdefekte		205
Rechnung fehlt		2.351	
Streitige Abrechnung		1.970	
	Abrechnungszeiträume		818
	Verrechnungen von Guthaben, Abschlägen		1.152
Guthaben nicht ausgezahlt		1.788	
Lieferantenwechsel		1.758	
Beanstandete Preiserhöhung		1.615	
sonstige vertragliche Streitigkeiten		1.410	
Energiepreisbremsen / Dezemberabschlag		1.344	
Kündigung des Vertrages VB		1.131	
sonstige Streitigkeiten Abrechnung		1.127	
Zustandekommen des Vertrages		1.004	
Sonstige Schadenersatzansprüche des VB		891	
PV-Anlagen		765	
Sonderkündigung Preiserhöhung		461	
Sonstiges		445	
Abschlagszahlungen falsch		426	
Bonus		286	
Anschluss an das Versorgungsnetz		238	
Kündigungsbestätigung fehlt		213	
Moderne Messeinrichtungen		192	
Kündigung des Vertrages EVU		182	
Sperrung		143	
Kostenpauschalen der Anbieter		100	
Splittingtarife Grund-/Ersatzversorgung		87	
Nachforderung über mehrere Verbrauchszeiträume		65	
Schäden bei Überspannung		64	

4. Die Schlichtungsverfahren

In 2024 wurden insgesamt 20.663 Schlichtungsverfahren aus den Antragseingängen 2024 und den Vorjahren geführt und beendet. Davon verteilten sich rund 11.100 der beendeten Verfahren auf nur acht Versorgungsunternehmen bzw. Unternehmensgruppen. In weiteren 1.096 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 2023 rund 161 Tage ab dem Zeitpunkt der Antragstellung. Berücksichtigt dabei wurden sämtliche in 2024 abgeschlossene Schlichtungsverfahren unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2024 eingegangenen Anträge bedingt.

Nachrichtlich:

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben sind wir gehalten, die durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren ab Vollständigkeit der Schlichtungsakte anzugeben. Diese beträgt rund 71 Tage. Berücksichtigt für diese Durchschnittsgröße wurden sämtliche in 2024 abgeschlossene Schlichtungsverfahren, unabhängig vom Datum des Antragseinganges und vom Verfahrensausgang. Die im Vergleich zu den Vorjahren längere Bearbeitungsdauer ist durch die Vielzahl der in 2024 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 8% verteilt sich wie folgt auf diese vier Kategorien:

„Schlichtungsempfehlung“	5,06%
„Kurzempfehlung“	2,30%
„Kurzempfehlung unbegründet“	0,60%
„Kurzempfehlung unbegründet plus“	0,20%

Einvernehmliche Einigung in den Schlichtungsverfahren

In rund 75% der durchgeführten Schlichtungsverfahren konnte eine Einigung zwischen Verbraucher und Energieversorgungsunternehmen erzielt werden. In 133 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 19% verteilt sich wie folgt auf diese Kriterien:

Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig	15,15%
Zuständigkeit nicht gegeben	2,02%
Sachverhalt kann nur mit unangemessenem Aufwand geklärt werden	1,11%
Rechtshängigkeit vor Gericht	0,72%
gesetzlicher Beschwerdemechanismus nicht eingehalten	0,12%
rechtskräftiges Urteil	0,02%

5. Aus der Schlichtungspraxis

Bündelung von Zuständigkeiten bei Versorgungsunternehmen mit zahlreichen Anträgen

Um die Vielzahl der Schlichtungsanträge gegen einzelne Unternehmen effektiv zu bearbeiten und zügige Lösungen zu fördern, hat die Schlichtungsstelle für diejenigen Unternehmen, bei denen die meisten Antragseingänge zu verzeichnen waren, die Zuständigkeiten bei mehreren Teams von Schlichtern gebündelt. Auf diese Weise konnten sehr viele Anträge effizient bearbeitet und Synergieeffekte genutzt werden. Mehrere Unternehmen haben die Anstrengungen der Schlichtungsstelle, Verfahrensrückstände abzubauen, aktiv unterstützt. Eine erfreulich große Zahl von Schlichtungsverfahren konnte auf diese Weise mit einer gütlichen Einigung beendet werden, ohne dass eine Schlichtungsempfehlung ausgesprochen werden musste.

Jahresverbrauchsprognosen im Rahmen der Preisbremsengesetze

Wie bereits im Jahr 2023 stellten sehr viele Verbraucher auch im Folgejahr noch Schlichtungsanträge gegen Energieversorger und Netzbetreiber, weil nach ihrer Auffassung der Berechnung der Entlastungsbeträge nach dem Erdgas-Wärme-Preisbremsengesetzes (EWPBG) bzw. dem Strompreisbremsegesetz (StromPBG) eine zu geringe Jahresverbrauchsprognose zugrunde gelegt worden war. In den Moderationsvorschlägen und Schlichtungsempfehlungen entwarf die Schlichtungsstelle Lösungsansätze für die unterschiedlichsten Fallkonstellationen. Als problematisch erwiesen sich insbesondere die Zeitpunkte, zu denen die jeweiligen Prognoseentscheidungen getroffen worden waren.

Das Entlastungskontingent nach § 6 StromPBG betrug pro Kalendermonat für im Fall von Netzentnahmestellen, die über standardisierte Lastprofile bilanziert werden, 80 Prozent der aktuellen dem Elektrizitätsversorgungsunternehmen vorliegenden Jahresverbrauchsprognose für die Netzentnahmestelle geteilt durch zwölf. Die Schlichtungsstelle vertrat die Auffassung, dass es auf diejenige Prognose ankam, die dem Stromlieferanten zum Zeitpunkt der nach § 12 Abs. 2 StromPBG erforderlichen Kundeninformation über die Höhe des Entlastungskontingentes und der Entlastungsbeträge vorlag. Verbraucher sollten diese Mitteilungen bis zum 15.02.2023, spätestens jedoch bis zum 01.03.2023 erhalten. In manchen Fällen waren die für die Entlastungsbeträge herangezogenen Jahresverbrauchsprognosen zwar insofern aktuell als den Stromlieferanten zum genannten Zeitpunkt keine neuere Prognose vorlag. Der Netzbetreiber hatte jedoch in einigen Fällen die Prognose trotz vorliegender Ablesewerte bereits seit mehreren Jahren nicht mehr angepasst. In anderen Fällen war die Jahresverbrauchsprognose des Netzbetreibers auch vor dem Hintergrund, dass vorherige Leerstände, Neuerrichtungen, Änderung des Verbrauchsverhaltens oder Sperrungen grundsätzlich bei der Prognosebildung keine Rolle spielten, nicht nachvollziehbar. Korrekturansprüche der Verbraucher hat die Schlichtungsstelle jedenfalls dann bejaht, wenn dem Netzbetreiber für die jeweilige Lieferstelle repräsentative Ablesewerte vorlagen, die zu einer erheblich höheren Jahresverbrauchsprognose hätte führen müssen.

Für Erdgaslieferungen musste die Jahresverbrauchsprognose nach § 10 Abs. 1 Satz 2 Nr. 1 EnWG vom Lieferanten für den Monat September 2022 gebildet worden sein. Nach Auffassung der Bundesnetzagentur sollte dies in der Regel derjenige Verbrauch sein, der der Abschlagsberechnung für diesen Monat

zugrunde lag, wobei die Prognose auch früher gebildet worden sein konnte. Wie die Prognose konkret erstellt werden sollte, war gesetzlich nicht näher festgelegt. Die Jahresverbrauchsprognose sollte nach der Gesetzesbegründung aber wohl auf historischen Verbrauchsdaten beruhen. Dementsprechend hat die Schlichtungsstelle in zahlreichen Fällen entweder eine nachträgliche Korrektur der Entlastungsbeträge oder die Auszahlung von Differenzbeträgen empfohlen, wenn den Gaslieferanten im September 2022 zum Beispiel aus vorausgegangenen Abrechnungen oder Ablesewerten ein signifikant höherer Verbrauch bekannt war.

Entlastung bei tageszeitvariablen Tarifen

Die Regelungen zur Entlastung bei tageszeitvariablen Tarifen nach § 5 Abs. 3 StromPBG führte in mehreren Schlichtungsverfahren zu der Frage, ob auch dann ein von 40,00 ct/kWh abweichender, niedrigerer Referenzpreis zu bilden war, wenn Verbraucher zum Beispiel für den Bedarf einer Wärmepumpe einen Zweitarifzähler nutzten, ohne unterschiedliche Preise für Hoch- und Niedertarifzeiten vereinbart zu haben. Die gesetzliche Regelung ist nach Auffassung der Schlichtungsstelle so zu verstehen, dass nur dann ein tageszeitvariabler Tarif im Sinne des Gesetzes vereinbart war, wenn tatsächlich auch Strom zu den speziellen Preisen für Schwachlastzeiten bezogen wurde. War dies nicht der Fall, konnten Verbraucher nur dann Entlastungsbeträge erhalten, wenn der vereinbarte Preis über dem allgemeinen Referenzpreis lag.

Deckelung des Entlastungsbetrages

Zu Konflikten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern führte im Zusammenhang mit den Preisbremsengesetzen auch die Frage, ob die Obergrenze für die Entlastung erreicht war, weil weitere Entlastungen nach § 3 Abs. 4 Satz 2 i.V.m. § 20 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 EWPG die „*Summe der Zahlungen des Letztverbrauchers oder Kunden für Lieferungen in den Monaten, denen er Anspruch auf Entlastungsbeträge hatte*“ überstiegen hätten. Nach dem Willen des Gesetzgebers sollten die Anspruchsberechtigten infolge von angerechneten Entlastungsbeträgen keine ihre Einzahlungen übersteigenden Beträge ausbezahlt erhalten. Die Entlastungen waren insoweit auf die Höhe der Energiekosten gedeckelt. Nach Auffassung der Schlichtungsstelle musste sich dabei die Summe der geleisteten Zahlungen unabhängig von etwaigen Zwischenabrechnungen am gesamten Belieferungszeitraum im Jahr 2023 orientieren. Es würde jedenfalls dem Entlastungszweck widersprechen, wenn willkürlich gewählte Zeitabschnitte für Zwischenabrechnungen des identischen Anbieters dazu führen würden, dass geringere Kosten in einzelnen Zeitabschnitten die Entlastungsbeträge vermindern. Für andere Fallkonstellationen wie einen unterjährigen Wechsel aus einem Sonderkundenvertrag in die Grundversorgung hat die Schlichtungsstelle im Jahr 2024 noch keine Empfehlung ausgesprochen.

Mieterstromverträge und Wechsel zu Drittlieferanten

In zunehmender Zahl erreichten die Schlichtungsstelle Beschwerden von Mietern, die die Verbrauchsabrechnungen im Rahmen von Mieterstromverträgen rügten oder bei denen der gewünschte Wechsel zu einem anderen Lieferanten nicht umgesetzt worden war.

Für Mieter von Wohnräumen darf der für den Mieterstrom und den zusätzlichen Strombezug außerhalb der Zeiten des Mieterstroms zu zahlende Preis gemäß § 42a Abs. 4 EnWG 90 Prozent des in dem jeweiligen Netzgebiet geltenden Grundversorgungstarifs, auf Basis des Grund- und Arbeitspreises, nicht übersteigen. Die konkrete Anwendung dieser Preisobergrenze war zwischen den Beteiligten eines Schlichtungsverfahrens streitig. Zusätzlich stritten die Beteiligten über die Frage, ob der Strombezug überhaupt an den Mietvertrag gekoppelt werden durfte, d. h. ob es sich um eine nach § 21 Abs. 3 EEG geförderte Lieferung von Mieterstrom handelte. Für geförderten Strombezug ist die Verbindung mit dem Mietvertrag unzulässig. Fördergelder flossen für die PV-Anlage des Mieterstromlieferanten nicht, die Anlage war jedoch wohl förderfähig. Die Schlichtungsstelle schlug eine vermittelnde Lösung zur Beilegung der konkreten Streitigkeit vor.

Die Vorgaben für Rechnungen für Energielieferungen an Letztverbraucher nach § 40 EnWG sind auch auf Mieterstromverträge anzuwenden. Sehr viele Anbieter von Mieterstrom hielten die gesetzlichen Vorgaben bei den Verbrauchsabrechnungen noch nicht ein, was zu intransparenten Abrechnungen und zu Verbraucherbeschwerden führte. Die Schlichtungsstelle wies die Unternehmen darauf hin, dass alle gesetzlichen Regelungen, soweit diese auf Mieterstromverträge anwendbar sind, auch eingehalten werden müssen.

Um statt des angebotenen Mieterstroms einen Wunschlieferanten zu beauftragen, muss unter anderem ein Zählpunkt des örtlichen Verteilnetzbetreibers und eine Marktlokations-ID vorhanden sein. Mehrere Antragsteller rügten in verschiedenen Verfahren, ihr Anspruch auf freie Wahl eines Energielieferanten werde durch den Betreiber der Energieerzeugungsanlage, den Lieferanten von Mieterstrom oder den Verteilnetzbetreiber behindert. Die Umstellungsprozesse sind an komplexen Voraussetzungen gebunden, der Lieferantenwechsel ist daher aus Sicht der Verbraucher eher kompliziert. Der Kundenanlagenbetreiber in einem Schlichtungsverfahren sollte zunächst auf ausdrückliches Verlangen des Mieters bei der Netzbetreiberin beauftragen, die Marktlokation einzurichten. Zusätzlich war die Anmeldung des aktuellen Messstellenbetreibers bei der Netzbetreiberin oder ein Inbetriebsetzungsauftrag des grundzuständigen Messstellenbetreibers bei der Netzbetreiberin erforderlich. Die Netzbetreiberin verlangte ihrerseits, dass die Verbrauchsstelle des Beschwerdeführers zuvor durch einen zugelassenen Elektriker im Hinblick auf die Einhaltung der technischen Anschlussbedingungen geprüft werden musste. Die Schlichtungsstelle bestätigte in diesem Fall die Auffassung der Netzbetreiberin, dass der Mieter letztlich für diejenigen Kosten verantwortlich war, die für die Umrüstung der Kundenanlage gegebenenfalls anfielen.

Messkonzept Kaskadenschaltung für kombinierte Energieerzeugungs- und Heizungsanlagen

Bundesweit kombinieren immer mehr Privathaushalte Solaranlagen mit Wärmepumpen und Speichereinrichtungen, um eine zukunftsfähige Energieversorgung und Beheizung von Privathäusern sicherzustellen. Dies führte im vergangenen Jahr zu zusätzlichen personellen und strukturellen Herausforderungen bei den Netzbetreibern. Diese mussten sicherstellen, dass die Kundenanlagen den technischen Vorgaben entsprechend ans Netz genommen und die erforderlichen Messkonzepte eingerichtet wurden. Teilweise kam es zu erheblichen Verzögerungen bei der Zählersetzung oder der Hinterlegung des gewünschten Messkonzeptes. Zahlreiche Verbraucher beklagten, zusätzlich zu fehlenden Einnahmen bei der Einspeisevergütung seien sie bei Lieferantenwechseln behindert oder erhielten fehlerhafte Verbrauchsabrechnungen. Das Messkonzept der sogenannten Wärmepumpenkaskade, bei der in der Regel der Haushaltsstrombezug vom Gesamtstrombezug einer Entnahmestelle abgezogen werden muss, um den

Heizstromverbrauch zu erhalten, kann noch immer nicht von allen Energieversorgungsunternehmen ohne Probleme in den Verbrauchsabrechnungen umgesetzt werden. Die Schlichtungsstelle setzte sich in diesen Fällen dafür ein, dass die Netzbetreiber die im jeweiligen Einzelfall notwendigen Maßnahmen oder Korrekturen ausführten und alle erforderlichen Zählerdaten an die Lieferanten übermittelten. In nicht wenigen Fällen mussten Verbraucher danach noch für lange Zeiträume auf die notwendig gewordenen Abrechnungskorrekturen warten.

Weitergabe der gesenkten EEG Umlage

Nicht in allen Energielieferverträgen führte die Senkung der EEG-Umlage zum 01.01.2022 dazu, dass Verbraucher einen um den gesunkenen Anteil verringerten Arbeitspreis berechnet bekamen. Reklamationen von Verbrauchern wegen der Höhe der abgerechneten Preise waren auch im Jahr 2024 noch Anlass für eine nicht unerhebliche Anzahl von Schlichtungsempfehlungen. Vor allem der Umstand, dass in manchen Fällen Preisgarantien die Weitergabe der Senkung verhinderten, stieß auf Unverständnis der Verbraucher. Die Schlichtungsstelle prüfte in jedem Einzelfall die vertraglichen Vereinbarungen und empfahl entsprechend der jeweiligen Rechtslage.

Preiserhöhungen

Beanstandete Preiserhöhungen in Grundversorgungs- und Sonderkundenverträgen betrafen auch im Jahr 2024 einen großen Teil der Schlichtungsanträge. Die Schlichtungsstelle konnte Verbraucher in der Grundversorgung in aller Regel nur auf eine Überprüfung der Billigkeit der Preiserhöhung im Rahmen einer gerichtlichen Klärung verweisen. Bei Sonderkundenverträgen war noch immer in vielen Fällen der Zugang der Preiserhöhungsmittelung streitig. Im niedrighschwelligigen Schlichtungsverfahren ohne Beweisaufnahme ging die Schlichtungsstelle davon aus, dass der Zugang von E-Mails zur Information über Preiserhöhungen im Einzelfall auch dadurch möglich ist, dass die Daten eines sogenannte Tracking-Moduls zum Nachweis genutzt werden. Solche Daten standen aber weder allen Energielieferanten noch den betroffenen Energielieferanten in allen Einzelfällen zur Verfügung. Konnte der erforderliche Zugang einer Preiserhöhungsmittelung in Textform nicht nachgewiesen werden, empfahl die Schlichtungsstelle auch weiterhin, auf die Preiserhöhung zu verzichten. Dies wollten nicht alle Energieversorger akzeptieren. Sonderkündigungen von Verbrauchern wegen einer Preiserhöhung wollten mache Energieversorger im standardisierten Datenaustausch nicht bestätigen. Die Schlichtungsstelle vertrat wie bereits zuvor die Auffassung, dass eine nach den Regelungen des Zivilrechts wirksame Kündigung nicht deshalb zurückgewiesen werden darf, weil die Vorgaben der Bundesnetzagentur für den standardisierten Datenaustausch Sonderkündigungen nicht ausdrücklich vorsehen.

Intransparente Verbrauchsabrechnungen

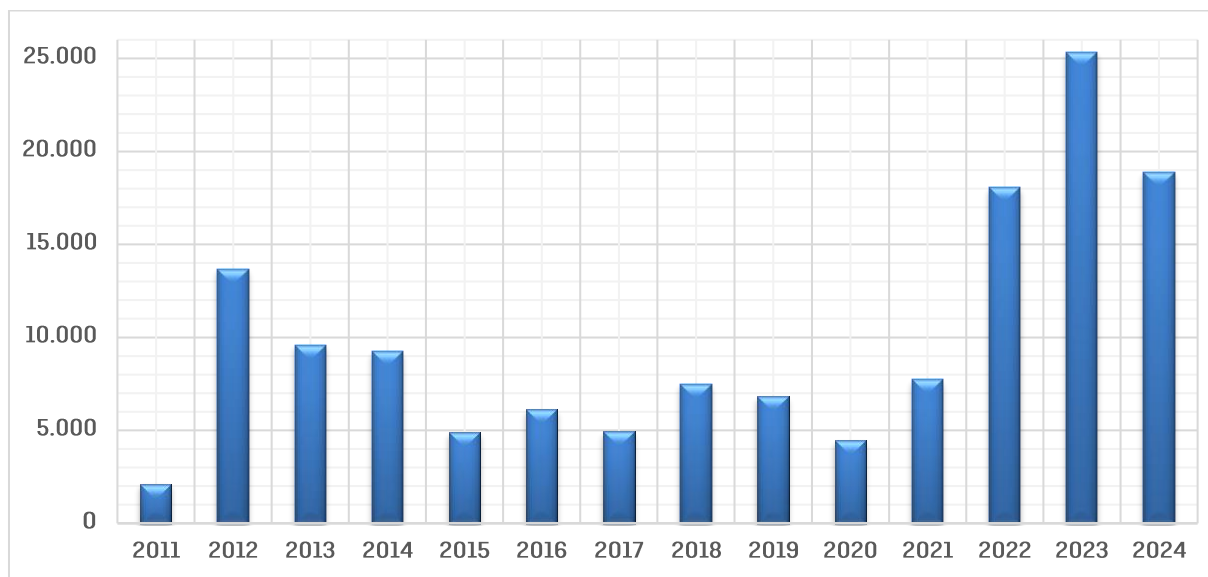
Auffällig viele Schlichtungsanträge gingen erneut gegen einigen Versorgungsunternehmen ein, deren Verbrauchsabrechnungen insbesondere bei Korrekturen nicht mehr als einfach und verständlich im Sinne des § 40 Abs. 1 Satz 1 EnWG anzusehen waren. Auch die Schlichtungsstelle konnte in zahlreichen Fällen erst nach umfangreichen Überprüfungen und Berechnungen die gebildeten Salden

nachvollziehen. In manchen Fällen verhinderte ein Wechsel in den Abrechnungssystemen eine Neuabrechnung zu korrigierender Abrechnungszeiträume. Die Unternehmen konnten dann zugunsten von Verbrauchern korrigierte Zählerstände nur in Form von komplizierten Gutschriften in den Abrechnungen abbilden. Immer wieder reklamierten Verbraucher zudem die Abrechnungen derjenigen Energieversorger, die statt der tatsächlich angerechneten Zahlungen nur geforderte Abschläge in den Abrechnungen auswiesen. Die Schlichtungsstelle erläuterte den Verbrauchern die Nachforderungen, wenn diese sich als zutreffend erwiesen. Sie empfahl in den meisten Fällen zur Förderung einer gütlichen Einigung den Energieversorgern, auf Mahn- und Inkassokosten oder auch geringe Nachforderungsbeträge zu verzichten. Die Abrechnungen sollten jedoch nicht noch einmal korrigiert werden, weil absehbar war, dass wünschenswerten Korrekturen in den Abrechnungssystemen der betroffenen Energieversorger nicht umsetzbar waren. Dass ihr Anspruch auf eine transparente Abrechnung damit unerfüllt bleiben sollte, war für manche Verbraucher nur schwer zu akzeptieren.

Anhang:

Informationen zur Schlichtungsstelle Energie

Entwicklung Antragseingang vom 01.11.2011 bis 31.12.2024



Vorstand des Schlichtungsstelle Energie e.V. zum 31.12.2024

Dr. Andreas Zuber

Vorsitzender

Verband kommunaler Unternehmen e.V.

Jutta Gurkmann

stellv. Vorsitzende

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Robert Busch

Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Svenja Gesemann

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Peter Krümmel

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Dr. Kirsten Westphal

Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.

Beirat der Schlichtungsstelle Energie zum 31.12.2024

Michael Depenbrock (Vorsitzender)	SWK Stadtwerke Krefeld AG
Markus Adam	LichtBlick SE
Thomas Bradler	Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Romy Britze	Bundesministerium der Justiz
Fabian Fehrenbach	Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Dr. Paula Hahn	Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V.
Dirk Heimink	e.on Energie Deutschland GmbH
Lars Hoffmann	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Mario Müller	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Dr. Aribert Peters	Bund der Energieverbraucher e.V.
Fabian Tief	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Andrea Vogt	Stadtwerke Troisdorf GmbH
Dietmar Wall	Deutscher Mieterbund e.V.
Marion Weitemeier	Stiftung Warentest