

Schlichtungsstelle Energie veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2017

Schlichtungsstelle vermittelt erfolgreich zwischen Verbrauchern und Energieversorgern

Berlin, 2. Februar 2018 – Die Schlichtungsstelle Energie ist seit dem 1. November 2011 tätig und hat sich zu einer bei Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen anerkannten Institution entwickelt. In 2017 hat sie rund 5.000 Anträge auf Schlichtung erhalten. „Auch 2017 konnten wir die weit überwiegende Anzahl der Schlichtungsverfahren einvernehmlich zur Zufriedenheit von Unternehmen und Verbraucher lösen. Dies belegt, dass sich die Schlichtung in der Energiewirtschaft etabliert hat.“, sagte Thomas Kunde, Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie, heute in Berlin.

Auch in 2017 ist das Beschwerdeaufkommen bei den Energieversorgungsunternehmen höchst unterschiedlich. Sehen sich einige Unternehmen - wiederholt - mit zahlreichen Schlichtungsanträgen konfrontiert, so sind bei vielen Versorgern noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten. „Aus unserer Sicht zeigt sich hier deutlich, welche Unternehmen Wert auf Service und Kundenbetreuung legen und welche nicht“, so Kunde.

Die thematischen Schwerpunkte der Schlichtung lagen 2017 in den Bereichen Abrechnung (Auszahlung von Guthaben, fehlende Rechnungen, streitiger Verbrauch), Lieferantenwechsel und vertragliche Streitigkeiten (Auszahlung von Boni, beanstandete Preiserhöhungen, Beendigung von Verträgen).

Die meisten Energieversorgungsunternehmen haben sich auf die Schlichtung eingestellt und begleiten die Schlichtungsverfahren positiv. Aus der Schlichtungspraxis wird deutlich, dass die Unternehmen punktuell spürbar in ihr Beschwerdemanagement investiert haben. 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 2017 weiter gestrafft und beschleunigt werden, so dass keine Anträge mehr vorlagen, die ab Antragseingang älter waren als fünf Monate. Dabei konnten die erreichten hohen Qualitätsstandards stets gewahrt werden.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Energie kann unter <https://www.schlichtungsstelle-energie.de/presse.html> eingesehen werden.

Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen ein modernes, transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Lösung individueller Beschwerdefälle. Private Haushaltskunden können sich beispielsweise mit Anliegen zum Wechsel des Erdgas- oder Stromversorgers, zur Höhe von Bonus- und Abschlagszahlungen oder bei einer strittigen Ermittlung der verbrauchten Energiemenge an die Schlichtungsstelle wenden.

Jeder Verbraucher kann nach ergebnisloser Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen die Schlichtungsstelle Energie anrufen und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens beantragen. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Das Schlichtungsverfahren ist für private Verbraucher kostenfrei.

Das Verfahren beginnt mit dem Antrag auf Durchführung der Schlichtung. Dazu sollte das 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 ebenfalls ein Beschwerdeformular auf der Website zum Download bereit.

Der unabhängige und neutrale Ombudsman der Schlichtungsstelle prüft, ob eine Beschwerde zur Schlichtung angenommen werden kann. Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, werden die Standpunkte aller Beteiligten intensiv abgewogen und anschließend ein Einigungsvorschlag oder eine Schlichtungsempfehlung abgegeben, die zwischen den Beteiligten vermitteln soll.

Die Schlichtungsstelle Energie ist vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie und vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz als zentrale Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern anerkannt.

Kontaktadresse der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Energie e.V.

Friedrichstraße 133

10117 Berlin

Tel.: 030 / 27 57 240 - 0

Fax: 030 / 27 57 240 - 69

Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de

Mail: presse@schlichtungsstelle-energie.de