

Schlichtungsstelle Energie startet neuen Online-Service

Verbessertes Service- und Informationsangebot für Verbraucher und Unternehmen -
85% aller Schlichtungsverfahren werden einvernehmlich gelöst

Berlin, 24. Februar 2015 – Die Schlichtungsstelle Energie ist seit dem 1. November 2011 tätig und hat sich zu einer bei Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen anerkannten Institution entwickelt. Sie erhält im Durchschnitt rund 10.000 Anträge pro Jahr. „2014 konnten wir rund 85 Prozent aller Schlichtungsverfahren einvernehmlich lösen, also die Streitigkeit zur Zufriedenheit aller Beteiligten beenden. Dies ist ein herausragendes Ergebnis und zeigt, dass das Schlichtungsverfahren bei Verbrauchern und Unternehmen als Instrument einer außergerichtlichen Verständigung angekommen ist“, sagte Thomas Kunde, Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie.

Aktuell hat die Schlichtungsstelle Energie ihren Internetauftritt neu gestaltet. Zentrale Kernpunkte der Überarbeitung der Website sind ein neues Antragsformular sowie ein verbessertes Informationsangebot für Verbraucher und Unternehmen rund um das Thema Energieschlichtung. Verbraucher werden zukünftig durch den Schlichtungsantrag geführt und erhalten bereits bei der Antragstellung alle wesentlichen Informationen über den Antrag selbst und das Schlichtungsverfahren. Auf der Startseite ist ein Erklärfilm über die Schlichtungsstelle zu finden, der das Schlichtungsverfahren auf einfache und verständliche Weise erläutert. Ausgewählte Serviceartikel informieren über für die Schlichtung relevanten Themen:

<https://www.schlichtungsstelle-energie.de/>

„In der Praxis stellen wir immer wieder fest, dass vielen Verbrauchern, aber auch Unternehmen, grundlegende und wichtige Informationen zu den Voraussetzungen der Schlichtung und zum Ablauf des Schlichtungsverfahrens fehlen“, so Kunde. „Unser neuer Internetauftritt soll dazu beitragen, dieses Informationsdefizit zu verringern.“

Die Schlichtung kann von privaten Verbrauchern beantragt werden, die Strom und/oder Erdgas überwiegend zu privaten Zwecken beziehen. Zuvor müssen Verbraucher jedoch ihr Anliegen beim Unternehmen (Energilieferant, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber) vorgetragen haben. Anschließend hat das Unternehmen vier Wochen Zeit, sich zu der Beschwerde zu äußern und/oder dieser abzuhelpfen. Kann keine Einigung mit dem Unternehmen erzielt werden bzw. hat das Unternehmen innerhalb der vierwöchigen Frist nicht auf die Beschwerde reagiert, kann die Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden.

Die Antragstellung sowie das Schlichtungsverfahren sind für Verbraucher kostenfrei. Die Unternehmen sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Auch bei geringen Streitwerten, bei denen eine anwaltliche Vertretung vor Gericht mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden wäre, ist die Schlichtung ein Weg in einen lösungsorientierten und zielführenden Dialog einzutreten.

Die bisherige Schlichtungstätigkeit hat gezeigt, dass die weit überwiegende Zahl der Energieversorgungsunternehmen ein gutes Beschwerdemanagement unterhält und die Schlichtungsstelle als zusätzlichen Anreiz sieht, ihr Verhältnis zu ihren Kunden stetig zu verbessern. Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern gelingt es so, gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden.

Zum Hintergrund:

Die Schlichtungsstelle Energie ist die zentrale Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von individuellen Streitfällen zwischen Privatverbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern. Sie arbeitet unabhängig und neutral und wurde 2011 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie sowie vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz anerkannt. Getragen wird sie von dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., dem Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., dem Verband kommunaler Unternehmen e.V. und dem Bundesverband Neue Energiewirtschaft e.V.

Verantwortlich für die Schlichtung ist der Ombudsmann. Er ist – wie ein Richter – hinsichtlich seiner Entscheidungen unabhängig und garantiert so die Objektivität und die Neutralität der Schlichtungsstelle. Der Ombudsmann betrachtet jeden Streitfall unparteiisch, wägt alle Argumente der Beteiligten ab und garantiert so ein faires Schlichtungsverfahren.

Der Schlichtungsantrag kann über das Online-Formular auf der Website der Schlichtungsstelle Energie gestellt werden. Hier können Verbraucher ihre Daten eintragen und die für den Schlichtungsantrag notwendigen Dokumente hochladen. So kann eine zügige und unkomplizierte Bearbeitung des Antrags durch die Schlichtungsstelle Energie gewährleistet werden. Auch die Antragstellung auf dem Postweg ist möglich.

Nach Eingang des Schlichtungsantrages prüft die Schlichtungsstelle, ob die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren erfüllt sind. Ist dies der Fall, werden die Verbraucher und die Energieversorgungsunternehmen über den Beginn des Schlichtungsverfahrens informiert. Die Unternehmen haben nach der Eröffnung des Verfahrens die Gelegenheit, sich innerhalb von drei Wochen mit den Verbrauchern einvernehmlich zu verständigen. Gelingt eine Einigung, ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen und das Ergebnis – wie ein zivilrechtlicher Vergleich – bindend. Kann keine Lösung gefunden werden, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt. Die Schlichtungsstelle unterbreitet nun, unter Berücksichtigung der Stellungnahmen der Beteiligten, einen konkreten Einigungsvorschlag. Falls dieser nicht zur Einigung führt, spricht der unabhängige Ombudsmann der Schlichtungsstelle zum Abschluss des Verfahrens eine Empfehlung aus. Stimmen die Beteiligten dem Einigungsvorschlag oder der Empfehlung zu, ist das Schlichtungsverfahren abgeschlossen und das Ergebnis für alle Seiten bindend.

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: info@schlichtungsstelle-energie.de