

# **Schlichtungsstelle Energie hat Arbeit aufgenommen**

## **Verbraucherzentrale rät Kunden zu Anbietern, die Mitglied des Trägervereins sind**

**(VZ-RLP/ 07.12.2011) Wer Ärger mit seinem Energieversorger hat, kann sich seit gut einem Monat kostenlos an die neue Schlichtungsstelle Energie wenden. Einzige Voraussetzung: Der Verbraucher muss sich mit seinem Anliegen bereits erfolglos an das Unternehmen gewandt haben. Träger der Schlichtungsstelle sind der Verbraucherzentrale Bundesverband und Unternehmensverbände. „Verbraucher sollten bei der Wahl eines Anbieters künftig auch darauf achten, ob er Mitglied bei der Schlichtungsstelle ist“, so Fabian Fehrenbach, Energierechtsexperte der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.**

Zwischen Kunden und Energieversorgern kann es zu Konflikten kommen, etwa im Zuge eines Anbieterwechsels oder über die Höhe von Bonus- und Abschlagszahlungen. Können sich Kunden und Unternehmen nicht einigen, bestand bisher nur die Möglichkeit einer gerichtlichen Klärung. Solche Gerichtsverfahren können sich über mehrere Jahre hinziehen und sind für Verbraucher und Unternehmen finanziell belastend. Abhilfe schafft nun die neue Schlichtungsstelle Energie. Verbraucher können dort auch dann ein Verfahren anstrengen, wenn das Unternehmen nicht Mitglied des Trägervereins ist. Das Energiewirtschaftsgesetz sieht eine Teilnahmepflicht vor.

### **Kostenlose Streitschlichtung**

Das Verfahren ist für die Verbraucher kostenlos, lediglich eigene Aufwendungen wie Porto müssen sie selbst bezahlen. Beschwerden können Betroffene postalisch, per Fax oder im Internet an die Schlichtungsstelle richten. Um einen Antrag zu stellen, müssen wichtige Unterlagen zur Hand sein: Name des Versorgers, Zählernummer, Kopien der Vertragsunterlagen, Allgemeine Geschäftsbedingungen und Schriftwechsel. Erfreulicherweise entsteht für das beteiligte Unternehmen in jedem Fall eine Bearbeitungspauschale in Höhe von momentan 350,- Euro, wenn ein Antrag gestellt und ein Verfahren aufgenommen wurde. Jedes Unternehmen sollte schon aus diesem Grund in Zukunft ein Interesse daran haben, ein solches Verfahren zu vermeiden. Der Verbraucher sollte daher schon im Vorfeld seinen Versorger darauf hinweisen, dass er einen für ihn kostenlosen Antrag bei der Schlichtungsstelle stellen wird, falls sein Problem nicht zufriedenstellend gelöst wird. „Das dürfte auf den Energieversorger Druck ausüben“, so Fabian Fehrenbach. Die Energierechtsberatung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz steht auch weiterhin für Rechtsfragen im Bereich Energieversorgung zur Verfügung, vor allem bevor die Schlichtungsstelle angerufen werden muss und in Fällen, in denen die Einschaltung der Schlichtungsstelle keinen Sinn macht, zum Beispiel bei Protesten gegen Gaspreiserhöhungen.

### **Die Spreu vom Weizen trennen**

Ein Verfahren soll in der Regel nicht länger als drei Monaten dauern und mit einer Empfehlung des Ombudsmannes enden. Zwar ist diese nicht bindend. Anbieter, die Mitglied der Schlichtungsstelle sind, unterwerfen sich jedoch laut Satzung dem Schlichtungsspruch. Verbraucher sollten deshalb in Zukunft darauf achten, ob ein Energieversorger Mitglied ist.

„Die Schlichtungsstelle wird dazu beitragen, im Markt die Spreu vom Weizen zu trennen. Schwarze Schafe werden es künftig schwerer haben“, so Fehrenbach.

**Kontakt Schlichtungsstelle:**

Schlichtungsstelle Energie e.V. , Friedrichstraße 133, 10117 Berlin

Tel.: 030 / 27 57 240 - 0 , [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de), [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

VZ-RLP