

Keine Schlichtung ohne Gesetz: Warum Schlichtungsverfahren womöglich nicht mehr lange Ausnahmefälle bleiben

Categories : [Energie](#), [Gas](#), [Regulierung](#), [Strom](#)

Tagged as : [Beschwerdemanagement](#), [Schlichtung](#), [Schlichtungsstelle](#), [Schlichtungsverfahren](#)

Date : 20. Dezember 2014

Außergerichtliche Streitbeilegung mit Verbrauchern? In der Energiewirtschaft sind solche Verfahren noch eine Ausnahmeerscheinung. Schlichtung ist teuer und aufwändig, zumal vor der Schlichtung bereits das eigene Beschwerdemanagement mit dem Vorgang befasst wurde. Zwar gibt es zum Stand heute schon Hunderte von Schlichtungsstellen in Deutschland. Die allerdings kennt kaum jemand. Doch ob das noch lange so bleibt?

Die [Schlichtungsstelle Energie e.V.](#) hat nach eigenen Angaben im letzten Jahr rund 9.600 Verfahren geführt. Jedes dieser Verfahren hat einen Energieversorger – vom unternehmensinternen Aufwand einmal abgesehen – zwischen 100 und 450 Euro gekostet. Nach Angaben der Schlichtungsstelle verteilen sich die Verfahren und Kosten jedoch sehr ungleich: So sind bei vielen Versorgern bislang noch gar keine Schlichtungsfälle aufgetreten, während sich einige wenige Unternehmen bereits mit zahlreichen Kundenanträgen auf eine Schlichtung konfrontiert sehen ([Tätigkeitsbericht 2013](#)). Heißt das also, die Nicht-Betroffenen können sich beruhigt zurücklehnen?

Jein. Unstimmigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern wird es immer geben – berechtigt oder unberechtigt, in großen und in kleinen Angelegenheiten. Ärgerlich wird es aber dann, wenn der Kunde sich beispielsweise der Schlichtungsstelle bedient, um einer unberechtigten Forderung Nachdruck zu verleihen. Das betroffene Unternehmen hat dann keine Chance: Gibt es nach, verliert es Geld; kommt es zur Schlichtung, gewinnt man zwar in der Sache, zahlt aber die Fallpauschale trotzdem...

Letztlich kommt es also darauf an, ob Verbraucher zukünftig die Schlichtung als außerordentliches Instrument für besondere Einzelfälle wahrnehmen, oder ob ganz normale Beanstandungen regelmäßig in Schlichtungsverfahren münden. Und hier tut sich gerade etwas, das zur Besorgnis Anlass gibt. Wir hatten bereits über die europäischen Bestrebungen berichtet, Verbrauchern in allen Angelegenheiten den Weg zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu ebnen ([wir berichteten](#)). Ist die (kostenlose) Inanspruchnahme außergerichtlicher Schlichtungsstellen erst mal der gefühlte neue Standard, wird sich die Verfahrenszahl und -verteilung vor der Schlichtungsstelle Energie e.V. anders darstellen als heute.

Aktuell steht ein Referentenentwurf für ein Verbraucherstreitbeilegungsgesetz im Raum. Der Gesetzgeber ist durch europäische Vorgaben ([wir berichteten](#)) verpflichtet, bis zum 9.7.2015 die in der Energiewirtschaft bereits bekannte Schlichtungsstelle für Verbraucher auf alle Wirtschaftsbereiche auszuweiten. Bis zum 9.1.2016 sollen sich die verschiedenen Schlichtungsstellen vernetzen und es wird eine gemeinsame europäische Internetplattform entstehen.

Rechtstechnisch ändert sich in der Energiewirtschaft dadurch kaum etwas – hier kennt man bereits die hohen Anforderungen an das interne Beschwerdemanagement und weiß, welcher Aufwand durch Schlichtungsverfahren entsteht. Fraglich ist eben nur, wie sich die Fallzahlen in Zukunft entwickeln werden, wenn die Existenz von Schlichtungsstellen im Bewusstsein der Kunden präsenter wird.

Traditionell zum Jahreswechsel müssen die Unternehmen ihre Preisanpassungen etc. gegenüber

Verbrauchern erklären. Wie viele dieser Streitigkeiten werden dann vor die Schlichtungsstelle getragen? In der Hand hat dies allein der Verbraucher! Für Energieversorgungsunternehmen können die neuen Entwicklungen nur Ansporn sein, die internen Prozesse (rechtzeitig) entsprechend weiter zu optimieren.

Ansprechpartner BBH: [Prof. Christian Held/Dr. Erik Ahnis/Johannes Nohl](#)

Ansprechpartner BBHC: [Dr. Andreas Lied](#)