



## Schlichtungsstelle Energie e. V.

### Aufgaben

Die Schlichtungsstelle Energie ist die zentrale Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern. Sie arbeitet unabhängig und neutral und wurde 2011 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz anerkannt (§111b EnWG). Getragen wird sie von den Verbänden der Energiewirtschaft und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. Mit ihrer Arbeit soll die Schlichtungsstelle die Gerichte entlasten und zur Zufriedenheit der Strom- und Gaskunden beitragen.

Für Privatkunden bietet die Schlichtungsstelle ein modernes, einfaches und kostenfreies Verfahren zur Klärung von Streitfällen: Wenn sich private Verbraucher erfolglos mit ihrer Beschwerde an ihr Energieversorgungsunternehmen gewandt haben, können sie die Hilfe der Schlichtungsstelle Energie in Anspruch nehmen, in dem sie einen Schlichtungsantrag stellen. Nähere Informationen zu den Voraussetzungen der Schlichtung finden Sie in den FAQs. [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

### Schlichtungsantrag

Die Schlichtungsstelle Energie vermittelt bei Streitigkeiten zwischen privaten Verbrauchern und Energieversorgern. Sie arbeitet neutral, unabhängig, unbürokratisch und für private Verbraucher kostenfrei. In der überwiegenden Mehrzahl der Fälle gelingt durch Mitwirken der Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Verständigung zwischen Verbrauchern und Energieversorgern.

Zum Ausfüllen des Schlichtungsantrags beachten Sie bitte folgende Punkte:

- Die Schlichtungsstelle Energie ist nur für die Beschwerden von privaten Verbrauchern zuständig, d.h. Verbrauchern, die Strom und/oder Erdgas weder zu gewerblichen noch zu selbständigen beruflichen Zwecken beziehen. Anträge von Selbständigen oder Gewerbetreibenden können nicht zur Schlichtung angenommen werden.
- Voraussetzung für die Schlichtung ist, dass Verbraucher sich zuvor erfolglos bei ihrem Energieversorgungsunternehmen beschwert haben. Mehr zu den Voraussetzungen finden Sie in den FAQ
- Sie werden im weiteren Verlauf die Möglichkeit haben, Dokumente hochzuladen. Halten Sie bitte die Ihnen vorliegenden Schriftstücke, die Ihr aktuelles Anliegen betreffen, bereit. Ihr Antrag kann nur zügig bearbeitet werden, wenn der Schlichtungsstelle Energie alle notwendigen Dokumente vorliegen.
- Sollten Sie dennoch Dokumente nachreichen müssen, versehen Sie diese bitte immer mit dem Ihnen nach der Antragstellung zugewiesenen Aktenzeichen. Nur auf diese Weise können Ihre Dokumente zugeordnet werden.
- Bitte füllen Sie das Formular nur einmal aus und wenden sich bei Nachfragen zu einem bereits gestellten Antrag direkt an die Schlichtungsstelle Energie unter: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)  
Bitte geben Sie dabei stets Ihr Aktenzeichen an.
- Zur Bearbeitung Ihres Online-Antrages ist es notwendig neben Ihren persönlichen Angaben auch eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben.
- Alle Ihre Daten werden verschlüsselt übertragen und sind somit für unbefugte Dritte nicht einsehbar.

### Wer kann einen Schlichtungsantrag stellen?

Schlichtungsanträge können nur von Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB, d. h. von Kunden, die Strom und Erdgas zu privaten Zwecken nutzen, gestellt werden. Für Kleingewerbetreibende, auch wenn diese Haushaltskunden im Sinne des EnWG sind, ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig.

### Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um einen Antrag auf Schlichtung stellen zu können?

Bevor sich Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden können, müssen sie ihr Anliegen zuerst beim Unternehmen (Energienlieferant, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber) vorgetragen haben. Dabei sollten Verbraucher möglichst genaue Angaben zu ihrem Anliegen machen und den Grund der Beschwerde kurz erläutern. Die Beschwerde ist an keine bestimmte Form gebunden. Verbraucher können diese schriftlich, per E-Mail, telefonisch oder mündlich im Kundencenter vortragen. Eine schriftliche Beschwerde erleichtert den Nachweis und belegt den genauen Inhalt der Reklamation. Anschließend hat das Unternehmen vier Wochen Zeit, sich zu der Beschwerde zu



äußern und/oder dieser abzuhelpfen. Gründe für eine ablehnende Antwort müssen den Verbrauchern schriftlich oder elektronisch dargelegt werden. In diesem Fall muss das Unternehmen auf die Möglichkeit des Schlichtungsverfahrens hinweisen. Die Beschwerde und das Ablehnungsschreiben des Unternehmens sollten jedem Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Energie beigelegt werden.

Auch wenn das Unternehmen innerhalb dieser Frist nicht geantwortet hat, können sich private Verbraucher an die Schlichtungsstelle Energie wenden.

### Welche Unterlagen werden im Allgemeinen benötigt?

Die Schlichtungsstelle ist bestrebt, die Schlichtungsanträge schnellstmöglich zu bearbeiten. Dies setzt voraus, dass dem Schlichtungsantrag die erforderlichen Dokumente beigelegt sind. Je eher diese vorliegen, desto zügiger kann die Bearbeitung erfolgen.

In der Regel sind folgende Unterlagen für die Bearbeitung des Schlichtungsantrags notwendig:

- Das konkrete Beschwerdeziel und eine kurze Darstellung des Sachverhaltes (Was möchten Sie mit Ihrem Schlichtungsantrag erreichen? Was fordern Sie von Ihrem Energieversorgungsunternehmen? Was ist bisher geschehen?)
- einen Nachweis, dass die Beschwerde bereits erfolglos beim Energieversorger geltend gemacht wurde (die Beschwerde beim Energieversorger und in der Regel das Ablehnungsschreiben des Energieversorgers)
- die Vertragsunterlagen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) sowie relevante Verbrauchsabrechnungen
- der bisherige Schriftverkehr mit dem Energieversorger, welcher sich auf die konkrete Beschwerde bezieht (Post, E-Mail etc.)

Abhängig vom Einzelfall und vom Beschwerdegegenstand können weitere Unterlagen zur Antragsbearbeitung notwendig sein. Eine Checkliste, in der die häufigsten Fälle aufgelistet sind, steht Verbrauchern zum [Download](#) zur Verfügung.

Im [Online-Formular](#) werden Antragssteller genau darauf hingewiesen und können alle Dokumente, die ihnen verfügbar sind, bequem hochladen.

Sollten darüber hinaus noch notwendige Dokumente zur Antragsbearbeitung fehlen, werden sich die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle mit dem Antragsteller in Verbindung setzen. Verbraucher werden gebeten, beim Nachreichen von Schriftstücken immer das ihnen mitgeteilte Aktenzeichen anzugeben.

## Kontakt

Schlichtungsstelle Energie e. V.  
Friedrichstraße 133  
10117 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30 / 27 57 240 – 0  
Fax: +49 (0) 30 / 27 57 240 – 69  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

## Sprechzeiten

Für allgemeine telefonische Auskünfte stehen Ihnen die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle zu folgenden Sprechzeiten zur Verfügung:

Montag: 10:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 16:00 Uhr  
Dienstag: 10:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 16:00 Uhr  
Mittwoch: 10:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 16:00 Uhr  
Donnerstag: 10:00 - 12:00 Uhr und 14:00 - 16:00 Uhr