

Schlichtungsstelle Energie e.V.  
Friedrichstraße 133 · 10117 Berlin

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz  
Referat RA 1  
Mohrenstraße 37  
10117 Berlin

21.01.2015  
tk

**Thomas Kunde**

Telefon +49 30 27 57 240 - 10  
Telefax +49 30 27 57 240 - 69  
kunde@schlichtungsstelle-energie.de  
www.schlichtungsstelle-energie.de

**Schlichtungsstelle Energie e.V.**

Friedrichstraße 133  
10117 Berlin

**Ombudsmann**

Jürgen Kipp  
Präsident des Obergerichts  
Berlin-Brandenburg a.D.

**Geschäftsführung**

Thomas Kunde

USt-IdNr.: DE279675992  
Amtsgericht Charlottenburg  
VR 30931 B

**Bankverbindung**

Berliner Volksbank  
Konto: 2352855009  
BLZ: 100 900 00

## **Stellungnahme der Schlichtungsstelle Energie**

**zum Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zum Entwurf der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 11. November 2014 hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) den Referentenentwurf für ein Verbraucherstreitbeilegungsgesetz und die Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung vorgelegt. Ziel ist es, die Richtlinie 2013/11/EU durch das vorgeschlagene Gesetz und die Verordnung umzusetzen.

Die Schlichtungsstelle Energie nimmt zu den Entwürfen wie folgt Stellung:

### **1. Tätigkeit der Schlichtungsstelle Energie**

Die Schlichtungsstelle Energie ist die zentrale Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen und Verbrauchern. Sie arbeitet unabhängig und neutral und wurde im Oktober 2011 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz anerkannt (§111b Energiewirtschaftsgesetz - EnWG). Getragen wird sie von den Verbänden der

Energiewirtschaft und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Anders als im vorliegenden Gesetzes- und Verordnungsentwurf, dem das Prinzip der freiwilligen Schlichtung zu Grunde liegen soll, sind die Energieversorgungsunternehmen verpflichtet, an den Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Für die durchgeführten Schlichtungsverfahren bezahlen die Unternehmen gemäß § 111b Abs. 6 EnWG ein angemessenes Entgelt (Fallpauschalen). Die Schlichtungsstelle Energie finanziert sich durch diese Fallpauschalen, es erfolgt keine Finanzierung durch die beteiligten Verbände der Energiewirtschaft. Für Verbraucher sind die Schlichtungsverfahren, mit Ausnahme von missbräuchlichen Anträgen, kostenfrei.

Die Schlichtungsstelle Energie erhält jährlich durchschnittlich 10.000 Schlichtungsanträge. In 2014 konnte die Schlichtungsstelle Energie rund 85% der durchgeführten Schlichtungsverfahren einer einvernehmlichen Einigung zuführen.

Fachlich verantwortlich für die Schlichtung ist die Ombudsperson. Die Ombudsperson muss die Befähigung zum Richteramt besitzen. Daneben hat sie die für ihre Aufgabe erforderliche hohe Fachkompetenz und langjährige Erfahrung. Hinsichtlich ihrer Entscheidungen, ihrer Verfahrens- und Amtsführung ist die Ombudsperson im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Während der Amtsdauer übt die Ombudsperson keine Tätigkeiten aus, die die Amtsführung oder die Unparteilichkeit der Amtsausübung beeinträchtigen können.

Die Ombudsperson wird in der Ausübung ihrer Tätigkeit von der Geschäftsstelle unterstützt. Die Geschäftsstelle beschäftigt neben dem Geschäftsführer derzeit rund 20 Mitarbeiter, davon neun Volljuristen.

## **2. Zu den einzelnen Regelungen**

### **§ 3 VSBG-E**

Nach § 3 Abs. 2 Nr. 2 VSBG-E hat die „Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle“ keine Zuständigkeit für die Beilegung von Streitigkeiten, für die aufgrund branchenspezifischer Regelungen besondere Verbraucherschlichtungsstellen anerkannt, beauftragt oder eingerichtet werden.

Diese Klarstellung ist zu begrüßen, um den Vorrang der spezialisierten Schlichtungsstellen, wie der Schlichtungsstelle Energie, abzusichern. Aus Verbrauchersicht führt eine klare Zuständigkeit der Schlichtungsstellen zu mehr Transparenz in der Frage, an welche Institution sich Verbraucher im Streitfall wenden können. Spezialisierte Schlichtungsstellen können durch ihr aufgebautes Fachwissen die Akzeptanz bei Unternehmen und Verbrauchern steigern und dadurch als anerkannter Vermittler Streitigkeiten kompetent befrieden. Sie fördern eine einheitliche Schlichtungspraxis, die Verbrauchern und Unternehmen Orientierung geben können.

Nach § 3 Abs. 3 VSBG-E kann die Verbraucherschlichtungsstelle bei der Festlegung der Zuständigkeit über den verpflichtenden Teil hinausgehen und ihren Zuständigkeitsbereich auf sonstige zivilrechtliche Streitigkeiten ausdehnen, an denen Verbraucher oder Unterneh-

mer beteiligt sind. Unklar bleibt, ob die Schlichtungsstellen ihre Tätigkeit auf die Schlichtung zwischen Unternehmen als Antragsteller und Antragsgegner ausweiten können. Diese Möglichkeit sollte zumindest den branchenspezifischen Schlichtungsstellen nicht genommen werden, so dass die in Deutschland bisher noch nicht so verbreitete Schlichtungskultur sich weiter etablieren kann und von den Beteiligten als Konfliktlösungsinstrument akzeptiert wird. § 3 Abs. 3 VSBG-E ist entsprechend zu ergänzen.

## § 5 VSBG-E

Die Vorschrift regelt die persönlichen und fachlichen Mindestanforderungen an einen Streitmittler, die Voraussetzung für seine Bestellung sind. Unter dem Begriff Streitmittler verstehen wir die derzeit tätigen Ombudspersonen bei den bereits vorhandenen Schlichtungsstellen, die ihre Tätigkeit unabhängig und neutral ausüben. Nicht darunter zu verstehen sind die bei den Schlichtungsstellen angestellten Mitarbeiter - juristische Mitarbeiter und Sachbearbeiter. Dies sollte gesetzlich klargestellt und entsprechend differenziert werden.

Bei der Schlichtungsstelle Energie hat wie vor beschrieben die Ombudsperson die fachliche Verantwortung für die Schlichtung. Sie ist hinsichtlich ihrer Entscheidungen, ihrer Verfahrens- und Amtsführung im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Die Unabhängigkeit und Neutralität der Ombudsperson sowie die Beteiligung der Verbraucher- und Unternehmensvertreter bei deren Bestellung ist durch die Regelungen der Vereinsordnungen sichergestellt.

Die Ombudsperson wird bei der Ausführung ihrer Tätigkeit von der Geschäftsstelle unterstützt. Dabei delegiert die Ombudsperson bestimmte Verfahrensschritte und Entscheidungsprozesse auf die Mitarbeiter der Geschäftsstelle. Es ist organisatorisch sichergestellt, dass dabei die fachliche Verantwortung bei der Ombudsperson verbleibt und deren Anweisungen umgesetzt werden. Daher wird die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle auch in diesen Verfahrensschritten gewahrt.

Dies muss auch weiterhin möglich sein. Es ist faktisch ausgeschlossen, dass in Schlichtungsstellen mit einem Antragsingang von mehreren tausend Fällen pro Jahr die Ombudsperson jeden Fall selbst führt und beurteilt. Ein Delegieren bestimmter Aufgaben und Entscheidungsprozesse auf qualifizierte Mitarbeiter muss weiter möglich sein, um das erfolgreiche System etablierter Schlichtungsstellen nicht zu gefährden.

Die Schlichtungsstelle Energie regt daher zumindest folgende Änderung in der Gesetzesbegründung zu § 5 Abs. 1 VSBG-E an:

...

*Der Streitmittler ist den Parteien gegenüber zur fairen und unparteiischen Verfahrensführung verantwortlich. Der Streitmittler trifft die Entscheidung über Verfahrensschritte wie beispielsweise die Ablehnung eines Verfahrens nach § 13 und über den Inhalt etwaiger Vorschläge zur gütlichen Einigung (§ 17). Er kann sich bei **seiner Tätigkeit der Vorbereitung der Entscheidungen** von anderen Personen unterstützen lassen, die auf seine Weisung handeln. **Die Verfahrensführung und Entscheidungen oder Lösungsvorschläge selbst aber fallen in die Verantwortung des Streitmittlers, an deren Qualifikati-***

~~on und Unabhängigkeit das Gesetz besondere Anforderungen stellt.~~ Sofern Personen, die bei der Schlichtungsstelle beschäftigt sind, im Auftrag des Streitmittlers tätig werden, muss daher organisatorisch sichergestellt sein, dass diese Personen die für die Verfahrensführung erforderlichen Kenntnisse besitzen und in Bezug auf die Verfahrensführung unter der fachlichen Verantwortung des Streitmittlers handeln. Sie dürfen insoweit weder den Weisungen der Parteien, noch des Trägers der Schlichtungsstelle unterliegen. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz berührt nicht die Ausgestaltung der Arbeitsverträge von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle.

...

## § 8 VSBG-E

Über die Anforderung der Richtlinie 2013/11/EU hinaus macht § 8 VSBG-E zur Voraussetzung einer Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle, dass bestimmte, für die Struktur und Arbeitsweise besonders wesentliche Weichenstellungen unter Beteiligung von Interessenverbänden von Verbrauchern getroffen werden.

Die Schlichtungsstelle Energie hat in ihren Vereinsordnungen diese Beteiligung von Verbraucherverbänden sichergestellt. Ebenso wurde auch die Beteiligung der Unternehmensvertreter in den Vereinsordnungen verankert.

Die Schlichtungsstelle Energie hat durchweg positive Erfahrungen in der Zusammenarbeit und der Entscheidungsfindung mit den Verbraucher- und den Unternehmensvertretern gemacht. Es zeigt sich in der Praxis, dass zur Förderung der Akzeptanz der Einrichtung und damit auch der Schlichtung selbst, eine solche Beteiligung beider Seiten sinnvoll ist. So wird der faire und angemessene Ausgleich zwischen den Interessen der Verbraucher und der Unternehmen gefördert.

Die Schlichtungstätigkeit lebt maßgeblich von der Akzeptanz der Beteiligten, hiervon hängt auch der Erfolg dieses Gesetzes ab.

Auch das Argument der Gesetzesbegründung, dass in der Praxis meistens Unternehmerverbände Träger der Schlichtungsstellen seien und die Schlichtung sich aus Beiträgen der Unternehmen finanziere und daher Unternehmerverbände ohnehin maßgeblichen Einfluss auf die Gestaltung der Verbraucherschlichtungsstelle und ihre Besetzung haben sollen, trägt nicht in Gänze. Aus den Erfahrungen der Gründungsphase der Schlichtungsstelle Energie ist es wahrscheinlich, dass auch andere Gruppen, wie z. B. Rechtsanwälte, sich für die Durchführung der Schlichtung - ohne Beteiligung der Unternehmensvertreter - interessieren.

Aus Gründen der Neutralität der Schlichtungsstellen ist § 8 VSBG-E daher um die Beteiligung der Unternehmensvertreter zu erweitern.

### § 13 Abs. 2 Nr. 5 lit. a) VSBG-E

§ 13 Abs. 2 Nr. 5 lit. a) des Gesetzesentwurfs eröffnet der Schlichtungsstelle die Möglichkeit, in ihrer Verfahrensordnung die Ablehnung der Durchführung von Schlichtungsverfahren vorzusehen, wenn der Antragsteller angeforderte Unterlagen nicht innerhalb einer von der Schlichtungsstelle gesetzten angemessenen Frist übermittelt hat.

Durch diese Regelung wird die Verpflichtung, für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens unerlässliche Dokumente beizubringen, allein dem Antragsteller auferlegt. Es sollte sich nicht zum Nachteil von Verbrauchern auswirken, wenn diese einzelne Dokumente oder Unterlagen, z. B. aus weit zurückliegenden Zeiträumen, nicht beibringen können, für welche keine Aufbewahrungspflichten normiert sind bzw. für die die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens noch nicht bestand. Es ist zumindest zweifelhaft, ob das Nichtbeibringen einer einzelnen Unterlage den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde.

Die Schlichtungsstelle Energie regt daher an, § 13 Abs. 2 Nr. 5 VSBG-E wie folgt zu fassen:

...

*5. die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen, insbesondere weil*

*a) der Antragsteller **beibringbare** Stellungnahmen, Belege oder sonstige Mitteilungen, die von der Verbraucherschlichtungsstelle angefordert worden sind, nicht innerhalb einer von der Verbraucherschlichtungsstelle gesetzten, angemessenen Frist übermittelt hat,*

...

### § 13 Abs. 3 VSBG-E

§ 13 Abs. 3 S. 2 des Gesetzesentwurfs sieht eine Mitteilung der Ablehnungsentscheidung innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Antragseingang vor. Diese Frist erscheint im Hinblick auf etwa erforderliche Nachfragen beim Verbraucher, insbesondere in der Antragsphase, zu starr. Praktikabler erscheint insoweit eine Sollvorschrift.

Die Schlichtungsstelle Energie regt daher an, § 13 Abs. 3 VSBG-E wie folgt zu fassen:

...

*(3) Der Streitmittler teilt dem Antragsteller und, sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner die Ablehnung in Textform und unter Angabe der Gründe mit. Er **übermittelt soll** die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags **übermitteln**.*

...

## **§§ 22, 25 und 30 VSBG-E**

Gemäß § 22 VSBG-E kann die zuständige Behörde eine Einrichtung bei Vorliegen der in diesem Gesetz oder nach anderen Rechtsvorschriften bestehenden Voraussetzungen als zuständige Verbraucherschlichtungsstelle anerkennen.

Weitere Einschränkungen, z. B. im Hinblick auf die örtliche Zuständigkeit, sind bisher nicht geregelt. Dies könnte dazu führen, dass sich mehrere Schlichtungsstellen mit länderübergreifender oder Bundeszuständigkeit für bestimmte Branchen oder Wirtschaftszweige anerkennen lassen. Die hieraus entstehende Konkurrenzsituation könnte für Verbraucher intransparent und deshalb nachteilig sein. Für die Schlichtungsstellen selbst könnten über die effiziente Organisation hinaus wirtschaftliche Zwänge entstehen, die für die eigentliche Schlichtungstätigkeit nicht förderlich sind.

§ 25 VSBG-E regelt die Zuständigkeit einer Landesbehörde nach dem jeweiligen Sitz der Einrichtung, soweit nicht durch Bundesgesetz etwas anderes bestimmt ist. Um konkurrierende Zuständigkeiten und konkurrierende Schlichtungsstellen zu vermeiden, scheint es sinnvoll, zumindest für bundesweit tätige Schlichtungsstellen die Zuständigkeit ebenfalls bundeseinheitlich zu regeln. Für bundesweit tätige branchengebundene Schlichtungsstellen sollte daher eine einheitlich zuständige Behörde benannt werden.

In § 30 VSBG-E wird das Bundesamt für Justiz als Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung benannt. Das Bundesamt für Justiz benötigt dabei ausreichende Kompetenzen. So muss es eine Instanz geben, die die Schlichtungstätigkeiten der Schlichtungsstellen gegeneinander abgrenzt bzw. bei Überschneidungen eine Entscheidung zur alleinigen Zuständigkeit trifft.

## **§ 29 VSBG-E**

§ 29 Abs. 1 VSBG-E regelt die Gebührenerhebung von dem beteiligten Unternehmer durch die Auffangschlichtungsstelle des Landes nach § 27. Dabei soll gesetzlich eine maximale Gebühr von 290 EUR festgelegt werden, die im Einzelfall auf Antrag des Unternehmens, gesenkt werden kann.

Aus den Erfahrungen der Schlichtungsstelle Energie ergibt sich die Höhe der Schlichtungsgebühr aus dem Aufwand, der durch die Bearbeitung der Schlichtungsanträge verursacht wird. Dieser hängt von vielen Faktoren, wie z.B. der Ausgestaltung des Schlichtungsverfahrens selbst, der eingehenden Antragszahl sowie der Anzahl der zulässigen Verfahren, ab. Letztlich wird auch die personelle Ausgestaltung der Schlichtungsstellen die Höhe der Entgelte beeinflussen.

Die Gesetzesbegründung vermag in der überschlägigen Kalkulation diese Faktoren nicht ausreichend zu berücksichtigen, so dass es zumindest fraglich ist, ob die hier vorgeschlagene Gebühr ausreichend ist oder nicht.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle Energie muss sichergestellt sein, dass auch die Gebühren der behördlichen Schlichtungsstellen kostendeckend und angemessen kalkuliert sind. Dies entspricht auch der Notwendigkeit privater Schlichtungsstellen.

Auch sollten behördliche Schlichtungsstellen effizient organisiert sein. Um dies zu gewährleisten, regt die Schlichtungsstelle Energie an, die finanzielle Ausstattung und die wirtschaftlichen Ergebnisse dieser Einrichtungen für die Öffentlichkeit transparent zu gestalten.

## § 32 VSBG-E

§ 32 Abs. 3 des Gesetzesentwurfs verpflichtet die Verbraucherschlichtungsstelle, über Geschäftspraktiken, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren, zu berichten.

Die Schlichtungsstelle kann auf der Grundlage des ihr vorliegenden Datenbestandes zu den ihr vorliegenden Streitigkeiten in der Regel nicht beurteilen, ob Beschwerdegründe auf eine bestimmte, beabsichtigte Praxis oder auf Systemfehler, Personalengpässe oder ähnliches zurückzuführen sind. Bei Fehleinschätzungen setzt sich die Schlichtungsstelle unter Umständen Schadensersatzansprüchen der betroffenen Unternehmen und damit einem nicht unerheblichen wirtschaftlichen Risiko aus. Dies wird dazu führen, dass die Schlichtungsstellen sehr zurückhaltend über auffällige Anlässe zu Streitigkeiten berichten werden. Aus diesem Grunde erscheint es zweckmäßiger, die Schlichtungsstellen zu verpflichten, über Beschwerdegründe zu berichten, die häufig Anlass zur Beschwerde gegeben haben.

Die Schlichtungsstelle Energie regt daher an, § 32 Abs. 3 und 4 VSBG-E wie folgt zu fassen:

...

*(3) Die Verbraucherschlichtungsstelle berichtet insbesondere über ~~Geschäftspraktiken~~ **Beschwerdegründe**, die auffällig häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.*

*(4) Die Verbraucherschlichtungsstelle gibt über ~~Geschäftspraktiken~~ **Beschwerdegründe** nach Absatz 3 auch außerhalb der Berichte nach Absatz 1 oder Absatz 2 eine aktuelle Auskunft, wenn eine nach § 2 des EG-Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetzes vom 21. Dezember 2006 (BGBl. I S. 3367), das zuletzt durch Artikel 4 Absatz 51 des Gesetzes vom 7. August 2013 (BGBl. I S. 3154) geändert worden ist, zuständige Behörde sie im Rahmen ihrer Zuständigkeit darum ersucht.*

...

## §§ 4 und 5 VSInfoV-E

§§ 4 und 5 VSInfoV-E regeln die Inhalte des Tätigkeits- und des Evaluationsberichtes und geben den zeitlichen Rahmen zur Erstellung der Berichte vor. Diese sollen regelmäßig zum 1. Februar des Folgejahres, erstmals zum 1. Februar 2017 bzw. 2018, erstellt werden.

Aus den bisherigen Erfahrungen der Schlichtungsstelle Energie, die bereits jetzt Tätigkeitsberichte veröffentlicht, ist dieser Zeitpunkt nicht realistisch. Vor dem Hintergrund der umfangreichen Anforderungen an die Berichte, sollte der Zeitpunkt für die Erstellung jedenfalls nicht vor dem 30. Juni des Folgejahres liegen. Andernfalls bestünde die Gefahr, dass die vorge-

legten Berichte in ihrer Aussagekraft hinter den jetzigen Berichten der bereits tätigen Schlichtungsstellen weit zurückblieben.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Thomas Kunde  
Geschäftsführer



Jürgen Kipp  
Ombudsmann