

Bundestag berät eine flächendeckende alternative Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Energieversorgern

Categories : [Energie](#), [Gas](#), [Strom](#), [Verkehr](#), [Wärme und Kälte](#), [Wasser](#), [Wirtschafts- und Handelsrecht](#)

Tagged as : [Beschwerdeverfahren](#), [Fallpauschale](#), [Informationspflichten](#), [internes Beschwerdemanagement](#), [Schlichtungsstellen](#), [Streitgegenstand](#), [Universalschlichtungsstelle](#), [Verbraucherbeschwerden](#), [Verbraucherschutz](#), [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#), [Verbraucherstreitbeilegungsverfahren](#), [VSBG](#)

Date : 7. Juli 2015

Das geplante Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) soll das verbraucherfreundliche Beschwerdeverfahren, welches seit 4 Jahren im Strom- und Gasbereich existiert, auf alle Waren- und Dienstleistungsbereiche übertragen. Die Bundesregierung sendet damit ein deutliches Signal an Bürger und Unternehmen: Verbraucherbeschwerden sollen zukünftig Standard beim Lösen typisch zivilrechtlicher Konflikte zwischen Verbrauchern und Unternehmen sein, nicht mehr der gerichtliche Klageweg. Für Energieversorger als Mehrspartenunternehmen werden die Auswirkungen des VSBG deutlich spürbar sein. Insbesondere die Fernwärme- und Wassersparte muss sich neuen Herausforderungen stellen.

Und alles geht auf einmal ganz schnell: Erst am 27.5.2015 hat die Bundesregierung den [Regierungsentwurf](#) beschlossen. Am 11.6.2015 hat der Bundestag in [erster Lesung beraten](#). Das finale Gesetz wird somit noch **2015** in Kraft treten.

Vielzahl an Schlichtungsstellen

Neben der von der Energiebranche in 2011 initiierten privaten [Schlichtungsstelle Energie e.V.](#) (SSE) soll es im Grundsatz in jedem Bundesland eine ergänzende **Universalschlichtungsstelle** geben, die Verbrauchern flächendeckend den Zugang zur alternativen Streitschlichtung gewährleistet. Solche „Auffangschlichtungsstellen“ werden immer dann relevant, wenn private Schlichtungsstellen nicht existieren oder nicht zuständig sind.

Sofern etwa die Sparten **Fernwärme und Wasser** zukünftig nicht auch von der SSE mitbetreut werden – wonach es derzeit aussieht –, kann es **eine** bundesweite private Schlichtungsstelle für Fernwärme und Wasser, **zwei** bundesweite Schlichtungsstellen getrennt nach beiden Medien oder auch **16** Universalschlichtungsstellen geben, die für beide Medien zuständig sind. Mischvarianten sind möglich. Ein Stadtwerk mit mehreren Sparten muss dann mit mehreren Schlichtungsstellen kommunizieren können und sich dieser Aufgabe stellen. Die gefürchteten Fallpauschalen (zum Beispiel 190 Euro bei einem Streitgegenstand bis 100 Euro oder etwa 250 Euro bei einem Streitgegenstand bis 500 Euro) werden auch fällig, wenn eine Universalschlichtungsstelle eingeschaltet wird.

Internes Beschwerdemanagement

Entgegen dem ursprünglichen Referentenentwurf ([wir berichteten](#)) sieht der Regierungsentwurf auch vor, ein internes Beschwerdemanagement zu installieren. Damit wird auch für die Sparten **Fernwärme und Wasser** zwingend ein **Vorverfahren** im Unternehmen nötig. Erst wenn dieses in einer gewissen Frist (Grundsatz: 2 Monate) keinen Erfolg bringt, können die Verbraucher die jeweils zuständige Schlichtungsstelle anrufen. Erst dann fallen die - durchaus hohen - externen Kosten in Form von Fallpauschalen an. Daher sollten Energieversorgungsunternehmen im eigenen Interesse über ein

professionelles Beschwerdemanagement verfügen, um Verbraucherbeschwerden erkennen und Verfahren vor den Schlichtungsstellen vermeiden zu können.

Veröffentlichung auf Webseite und in AGB

Neu ist im Vergleich zum Referentenentwurf auch die allgemeine Informationsverpflichtung des VSBG. Danach hat jeder Unternehmer im Rahmen seines Internetauftrittes und/oder in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) über Anschrift und Webseite der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle zu informieren sowie darüber aufzuklären, ob er an einem etwaigen Schlichtungsverfahren teilnehmen wird oder nicht. Da im Strom- und Gasbereich Energieversorger teilnehmen müssen, – im Fernwärme- und Wasserbereich ist die Teilnahme hingegen **freiwillig**–, müssen zukünftig alle Strom- und Gasnetzbetreiber, aber auch Messstellenbetreiber und Messdienstleister gesondert auf ihren Webseiten, als auch in ihren AGB gegenüber Verbrauchern auf die Möglichkeit eines Verbraucherstreitbeilegungsverfahrens zwingend hinweisen (zum Beispiel in den Ergänzenden Bedingungen zur [Niederspannungsanschlussverordnung](#)(NAV) und [Niederdruckanschlussverordnung](#) (NDAV) im Bereich Netzanschluss- und Anschlussnutzung).

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

PS: Sie interessieren sich für dieses Thema, dann schauen Sie gern auch [hier](#).