

Verbraucherbeschwerden künftig auch bei Wasser und Fernwärme

Categories : [Energie](#), [Europarecht](#), [Gas](#), [Strom](#), [Wärme und Kälte](#), [Wasser](#)

Tagged as : [ADR-Richtlinie](#), [Beschwerdemanagement](#), [EnWG](#), [Richtlinie 2013/11/EU](#), [Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung](#), [Schlichtungsstelle](#), [Schlichtungsstelle Energie e.V.](#), [Verbraucherbeschwerden](#), [Verbraucherbeschwerdeverfahren](#), [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#), [Verbraucherstreitigkeiten](#), [VSBG](#)

Date : 6. Mai 2015

Wer als Energieversorger bislang von **Verbraucherbeschwerden** weitestgehend verschont geblieben ist, muss sich ab **Sommer 2015** auf andere Zeiten einstellen. Im Strom- und Gasbereich gibt es sie schon seit vier Jahren ([§§ 111 a ff. EnWG](#)). Jetzt will der Gesetzgeber mit dem [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#) (VSBG) das Verbraucherbeschwerdeverfahren auf alle Bereiche des öffentlichen Lebens übertragen ([wir berichteten](#)). Damit ist klar: Anstatt die Kosten und Mühen eines formalisierten Gerichtsverfahrens auf sich zu nehmen, werden Verbraucher künftig auf einfache Art und Weise ihre Rechte einfordern, denn Verbraucherbeschwerden sind leicht zu formulieren und für den Verbraucher typischerweise kostenlos.

Worum es geht

Das VSBG ist keine deutsche Erfindung, sondern fußt auf den Vorgaben der EU, die bereits im Mai 2013 die [Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung](#) (ADR-RL/Richtlinie 2013/11/EU) erlassen hat. Danach sollen EU-weit ab Juli 2015 Schlichtungsstellen errichtet werden, die für den gesamten europäischen Waren- und Dienstleistungsverkehr Empfehlungen für Verbraucherstreitigkeiten aussprechen können. Der aktuelle Entwurf des Bundesjustizministeriums gilt für alle Waren- und Dienstleistungsbereiche und damit auch für deutsche Energieversorger. Ggf. wird das VSBG noch vor der Sommerpause 2015 den Bundestag passieren.

Energieversorger sind bereits seit der EnWG-Novelle 2011 verpflichtet, Verbraucherbeschwerden in den Bereichen Vertrieb, Netz und Messwesen standardisiert und fristgebunden zu bearbeiten und auf Antrag des Verbrauchers an einem Schlichtungsverfahren vor der [Schlichtungsstelle Energie e.V.](#) teilzunehmen, allerdings beschränkt auf die Medien Strom und Gas. Ein wesentliches Element der Schlichtung ist die Anordnung, dass das Verfahren **für den Verbraucher kostenlos** ist und damit das EVU die Kosten trägt, ganz gleich, ob es „gewinnt“ oder „verliert“.

Diese Grundsätze werden durch das VSBG auf alle anderen Waren- und Dienstleistungsbereiche übertragen, folglich auch auf den **Fernwärme- und Wassersektor**. Damit sind zukünftig **alle Bereiche eines EVU**, die in einem Rechtsverhältnis zum Verbraucher münden, von dem Schlichtungsverfahren erfasst. Ferner sind alle EVU ab Inkrafttreten des VSBG verpflichtet, **öffentlich sichtbar** und ausdrücklich auf ihrer **Website** und/oder ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens hinzuweisen. Der Gesetzgeber will demnach das Instrument Verbraucherbeschwerde öffentlichkeitswirksam verbreitet sehen.

Was daraus folgt

Es geht in erster Linie darum, die Verbraucher über den konkreten Nutzen aufzuklären und sie an die

Verbraucherbeschwerde als Instrument der Rechtsdurchsetzung heranzuführen. Die bislang am Markt vorhandene Einstellung, wonach die durchschnittliche Anzahl von Beschwerdeeingängen bei der Schlichtungsstelle Energie e.V. von ca. 10.000 pro Jahr als wirtschaftlich nicht relevant und damit im Unternehmensablauf (Prozessmanagement) vernachlässigbar sei (von Einzelfällen einmal abgesehen), ist nachvollziehbar. Die geringe Fallzahl liegt unserer Ansicht nach vor allem an der **Unkenntnis** der Verbraucher, aber auch an der Tatsache, dass EVU Beschwerden der Verbraucher nicht als solche erkennen wollen und damit auch nicht im internen Beschwerdemanagement verarbeiten müssen. Ist das Verbraucherinstrument einmal am Markt etabliert und vom Verbraucher als solches auch angenommen, werden Verbraucherbeschwerden **stetig ansteigen** und auch die EVU vor neue Herausforderungen an ihr Beschwerdemanagement stellen.

Nur wenn Energieversorgungsunternehmen zukünftig über ein **professionelles Beschwerdemanagement verfügen**, können Verbraucherbeschwerden als solche erkannt und bearbeitet werden. Erst dann kann auf die zahlenmäßig häufigen Beanstandungen schnell und kosteneffizient reagiert werden. Dies verringert nicht nur interne Kosten, sondern steigert auch die Kundenzufriedenheit. Auf der anderen Seite werden externe Kosten der Unternehmen vor der Schlichtungsstelle in Form von Fallpauschalen verhindert.

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

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