

Schlichtungsstellen: jetzt auch für Wasserver- und Abwasserentsorger ein Thema?

Categories : [Wasser](#), [Wirtschafts- und Handelsrecht](#)

Tagged as : [AGB](#), [Allgemeine Ver-/Entsorgungsbedingungen](#), [AVBWasserV](#), [Ergänzenden Bedingungen zur AVBWasserV](#), [Industriekunden](#), [Informationspflicht](#), [Schlichtungsverfahren](#), [Spartenunternehmen](#), [Streitbeilegungsverfahren](#), [Unternehmer](#), [Verbraucher](#), [Verbraucherschlichtungsstelle](#), [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#), [VSBG](#)

Date : 1. April 2016

Ab 1.4.2016 verpflichtet das [Verbraucherstreitbeilegungsgesetz](#) (VSBG) ([wir berichteten](#)) auch die Wasserwirtschaft dazu, sich zum Thema Schlichtungsverfahren zu positionieren. Das Gesetz verpflichtet die Wasserwirtschaft zwar nicht dazu, bei Streitigkeiten mit Verbrauchern vor eine Schlichtungsstelle zu ziehen, wohl aber dazu, sich zu **entscheiden**, ob sie **freiwillig** den Weg zur Schlichtungsstelle wählen. Zusätzlich werden durch das VSBG einige **Informationspflichten** angeordnet.

Wer ist betroffen?

Vom VSBG sind **alle Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen** betroffen, welche ihre Kunden auf **vertraglicher Basis** mit Wasser versorgen und/oder ihr Abwasser entsorgen. Unternehmen, welche dies auf **öffentlich-rechtlicher Grundlage** (Satzung) durchführen, unterfallen den Vorgaben des VSBG **nicht**; damit sind auch entsprechende Hinweise nach [§§ 36, 37 VSBG](#) nicht erforderlich.

Außerdem fallen **nur Verträge mit Verbrauchern** in den Anwendungsbereich des VSBG. Verträge mit Unternehmern sind damit nicht erfasst. Insbesondere Industriekunden – die nach [§ 1 Abs. 2 AVBWasserV](#) nicht dem Anwendungsbereich der AVBWasserV unterfallen und deshalb auf Grundlage eines gesonderten (Industriekunden-)Vertrages mit Wasser versorgt werden – sind damit aus dem Anwendungsbereich des VSBG ausgenommen.

Was ist zu beachten?

[§ 36 VSBG](#) bestimmt, dass jeder Unternehmer, der eine Website unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwendet, den Verbraucher hierin klar und verständlich **hinzuweisen** hat

- auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei derselben verpflichtet hat, **oder**
- darauf, dass er weder bereit noch verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Diese (allgemeinen) **Informationspflichten** nach § 36 VSBG sind bis zum **1.2.2017** umzusetzen. Bis zu diesem Zeitpunkt muss jeder Wasserversorger und Abwasserentsorger sowohl auf seiner **Website** als auch in seinen Allgemeinen Ver- bzw. Entsorgungsbedingungen die entsprechenden Hinweise umsetzen. Das bedeutet insbesondere, dass die **Ergänzenden Bedingungen zur AVBWasserV** für den Bereich Trinkwasser sowie **Allgemeine Entsorgungsbedingungen** im Bereich Abwasser entsprechend ergänzt werden müssen.

Die Wasserversorgungs- und Abwasserbeseitigungsunternehmen treffen aber auch (besondere)

Informationspflichten nach Entstehen einer Streitigkeit. Kann die Streitigkeit über einen Verbrauchervertrag durch den Unternehmer und den Verbraucher nicht beigelegt werden, so hat der Unternehmer den Verbraucher **in Textform auf eine für ihn zuständige**

Verbraucherschlichtungsstelle unter Angabe von deren Anschrift und Website **hinzuweisen**. Hierbei hat der Unternehmer **zugleich anzugeben, ob** er zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren bei dieser Verbraucherschlichtungsstelle **bereit oder verpflichtet** ist. Auch diese Informationspflicht trifft die Wasserver- und Abwasserentsorgungsunternehmen (erst) **ab dem 1.2.2017**.

Freiwillig zur Schlichtung?

Im Bereich Strom und Gas ist die Schlichtung verpflichtend ([wir berichteten](#)). Daher sollten sich Stadtwerke mit mehreren Sparten überlegen, auch hinsichtlich Wasserver- und Abwasserentsorgung freiwillig den Weg zu den Schlichtungsstellen zu wählen. Das würde eine einheitliche Handhabung gegenüber dem Kunden ermöglichen und ggf. aus Servicegesichtspunkten vieles vereinfachen. Für reine Wasserver- und/oder Abwasserbeseitigungsunternehmen sind diese Aspekte weniger relevant.

Kosten der Schlichtung und Preise?

Zu berücksichtigen ist in diesem Zusammenhang, dass der Weg zur Verbraucherschlichtungsstelle (stets) für den Wasserver- bzw. Abwasserentsorger Kosten auslösen wird. Es stellt sich hier die Frage, ob bzw. wie sich diese Kosten in Zukunft auf die Preiskalkulation auswirken werden.

Ansprechpartner: [Daniel Schiebold/Beate Kramer](#)