

„Die Sache mit der Schlichtungsstelle“: unsere Empfehlungen

Für den schriftlichen Umgang mit Ihrer Informationspflicht in Bezug auf die Schlichtungsstelle haben wir die folgenden Empfehlungen für Sie zusammengestellt. Dabei haben wir vorausgesetzt, dass Sie

1. auf die Schlichtungsstelle in Ihren AGB und/oder Ihrer Rechnung hingewiesen haben.
2. sich an anderslautende Empfehlungen Ihrer Rechtsabteilung oder entsprechender Arbeitsanweisungen halten.

Die juristische Verantwortung bleibt bei Ihnen!

§ 111a Verbraucherbeschwerden

Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Verbraucher) insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der Energie betreffen, innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde durch das Unternehmen nicht abgeholfen, hat das Unternehmen die Gründe schriftlich oder elektronisch darzulegen und auf das Schlichtungsverfahren nach § 111b hinzuweisen. Das mit der Beanstandung befasste Unternehmen hat andere Unternehmen, die an der Belieferung des beanstandenden Verbrauchers bezüglich des Anschlusses an das Versorgungsnetz, der Belieferung mit Energie oder der Messung der Energie beteiligt sind, über den Inhalt der Beschwerde zu informieren, wenn diese Unternehmen der Verbraucherbeschwerde abhelfen können.

Hier die entscheidende Textpassage aus § 111a:

„Wird der Beschwerde durch das Unternehmen nicht abgeholfen, hat das Unternehmen ... auf das Schlichtungsverfahren ... hinzuweisen.“

Ob Sie einer Beschwerde „abgeholfen“ haben, entscheidet der Kunde – allerdings kann er das erst **nach Ihrer ersten Antwort** tun.

Deshalb folgende Vorschläge:

1. Wenn Sie eine Beschwerde ablehnen, machen Sie in der Aktion-Formulierung am Ende ein Dialog-Angebot: *„Konnten wir die Missverständnisse klären? Dann freuen wir uns, wenn auch Sie wieder ein zufriedener Kunde unseres Unternehmens sind. Falls nicht, rufen Sie uns bitte unter <Telefonnummer> an. <Vorname/Nachname des Mitarbeiters> nimmt sich gern Zeit für Sie.“*
2. Weisen Sie auf die Schlichtungsstelle erst dann hin, wenn Ihre Antwort **eine weitere Reaktion** des Kunden auslöst und Sie ein **zweites Mal schriftlich** antworten müssen: *„Wir gehen davon aus, dass wir heute alle Ihre Fragen abschließend beantworten konnten und Sie mit unserer Entscheidung einverstanden sind. Sie haben sonst die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle Energie e.V. Friedrichstraße 133, 10117 Berlin zu wenden.“*

Noch ein Hinweis:

Sollten Sie einer berechtigten Kundenbeschwerde nicht nachgeben, weisen Sie bitte bereits in Ihrer ersten Ablehnung auf die Schlichtungsstelle hin! Das kann zum Beispiel der Fall sein, wenn ein Kunde die Auszahlung eines Guthabens fordert, Sie dieser Forderung aufgrund aktueller EDV-Probleme nicht nachkommen können.

Formulierungen bei klarer Rechtslage und unberechtigter Beschwerde:

1. *„Sicher wissen Sie, dass Ihnen noch die Möglichkeit bleibt, die Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin einzuschalten. Bitte erlauben Sie uns den Hinweis, dass dieser Schritt nur bei unklarer Rechtslage zum Erfolg führen kann.“*
2. *„Sind Sie mit unserer Entscheidung einverstanden? Sie haben sonst noch die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin zu wenden. Bitte berücksichtigen Sie, dass*
 - *die Schlichtungsstelle nur bei unklarer Rechtslage ein Verfahren eröffnet.*
 - *eine Empfehlung der Schlichtungsstelle kein Urteil mit Rechtskraft ersetzt. / nicht den gleichen Wert wie eine juristische Klärung hat.“*