

Was erwarten Verbraucher von einer Schlichtungsstelle?

Der vorliegende Bericht ist Teil einer Forschungsstudie, die insgesamt 14 Schlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten aus Deutschland, Frankreich und Großbritannien näher untersucht <https://www.law.ox.ac.uk/projects/Ombudsmen>.

Teilnehmende Schlichtungsstellen



Local Government
OMBUDSMAN



söp
Schlichtungsstelle für den
öffentlichen Personenverkehr e.V.



Ombudsman
Services
Good for consumers - Good for business

LEGAL OMBUDSMAN



Deutscher Bundestag

Gesamtstudie: *Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe*, vorraussichtliches Erscheinungsdatum 2016.

Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses steht neben einem generellen Vergleich der Bedeutung und Funktion von Schlichtung in den drei Ländern insbesondere der Verbraucher mit seinen Erwartungen an das Schlichtungsverfahren.

Die Schlichtungsstelle Energie ist eine unabhängige und neutrale Einrichtung zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen. Sie wird gemeinsam getragen vom Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und den Verbänden der Energiewirtschaft. Das Schlichtungsverfahren ist für private Verbraucher kostenfrei.

METHODE

Der Untersuchungszeitraum der Studie erstreckte sich von Oktober 2014 bis Mai 2015. Es wurden insgesamt etwa 2.400 Beschwerdeführer gebeten an der Studie teilzunehmen. Von diesen wurden circa 80% per email kontaktiert und 20% per Post. 92 Teilnehmer schickten den Fragebogen auf dem Postweg zurück, 230 nutzten die Online-eingabe. Insgesamt haben 322 Verbraucher an der Umfrage teilgenommen, die entspricht einer Rücklaufquote von 13,4%. Diese Angaben bilden die Datenbasis der vorliegenden Studie.

Die Ergebnisse werden auf den folgenden Seiten in fünf Abschnitten zusammengefasst.

Die Haupterkenntnisse sind:

79,5 % sind bereit, das Ergebnis des Ombudsmann-Verfahrens zu akzeptieren.

82,6% der Verbraucher sind insgesamt mit der Behandlung ihrer Beschwerde zufrieden.

83,4 % fanden die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit dem Gesetz.

TEIL 1: BEVOR SIE DIE SCHLICHTUNGSSTELLE ENERGIE KONTAKTIERT HABEN

Die Frage: **‘Können Sie kurz erläutern, warum Sie die Schlichtungsstelle Energie kontaktiert haben?’** wurde von allen 322 Teilnehmern beantwortet, hier sind einige Beispiele.

‘Der Versorger stellte Zählergrundgebühren nach über 3 Jahren in Rechnung, obwohl der Zähler abgemeldet und auch gar nicht am Netz angeschlossen war.’

‘Weil mein Gasversorger die Kündigung wegen Preiserhöhung erst zum Anfang des nächsten Jahres akzeptiert hat.’

‘Durch den Gasversorger erfolgte eine nicht gerechtfertigte Gaspreiserhöhung.’

87,6 % der Teilnehmer stimmten zu, dass sie vor Einschaltung der Schlichtungsstelle Energie viel nutzlose Zeit und Energie aufgewendet haben, um ihr Anliegen vorzubringen.



Auf die Frage **‘Was haben Sie sich von der Schlichtungsstelle erhofft’** hier einige beispielhafte Aussagen:

‘Klärung der fehlerhaften Rechnung und Abrechnung der tatsächlich verbrauchten Energiekosten.’

‘Den Druck auf den Versorger zu erhöhen sich mit den Ursachen auseinander zu setzen - war bis dahin nie der Fall - Antworten kamen nie auf Fragen, ich denke es waren computergenerierte Antworten.

In der Sache hatte ich immer Recht - das wusste ich - aber das Recht zu bekommen war das Problem.’

‘Unterstützung und Klarheit in der Sache.’

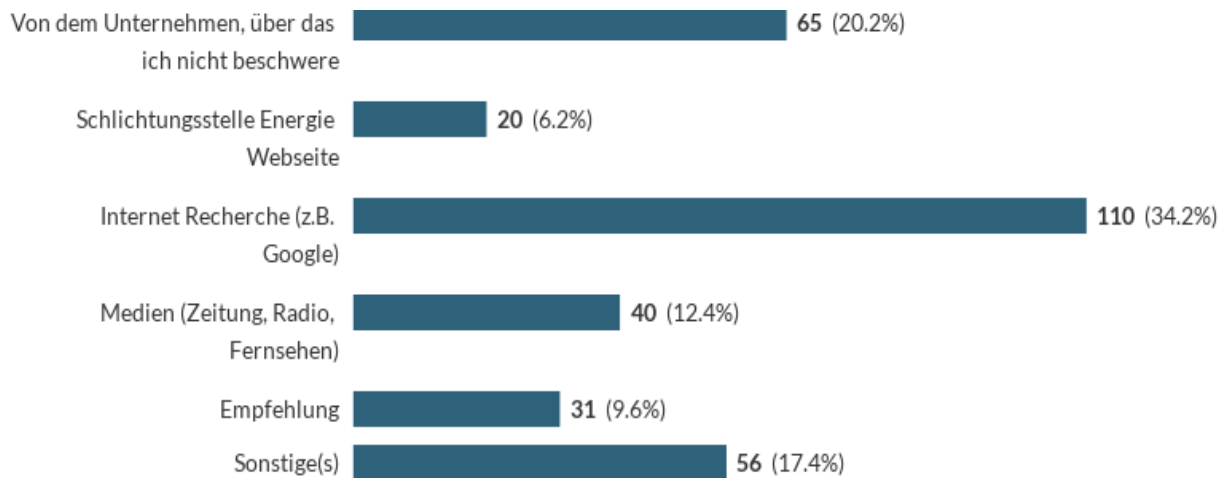
‘Eine sachliche Lösung.’

‘Da die Firma scheinbar nur reagiert und zahlt, wenn sie unter Druck gesetzt wird (Schlichtungsstelle, da das Geld kostet für die Firma, deswegen habe ich die Schlichtungsstelle eingeschaltet. Weil ich nicht bis zum Sankt Nimmerleinstag auf mein Geld warten wollte.’

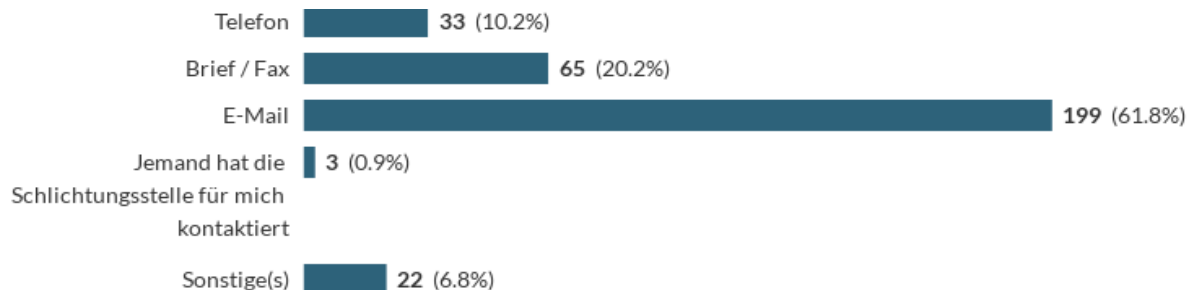
‘Erhofft hatte ich mir, dass der Abschlag auf eine realistische Summe angepasst wird und das Mahnverfahren eingestellt wird. Natürlich wollte ich auch, dass die Abschläge rückwirkend angepasst werden, da es nicht mein Verschulden war, dass eine angebliche Forderung entstand.’

TEIL 2: DER ERSTE KONTAKT MIT DER SCHLICHTUNGSSTELLE ENERGIE

89,4 % der Teilnehmer haben zum ersten Mal eine Schlichtungsstelle kontaktiert. Auf die Frage, ‚wie sind Sie auf die Schlichtungsstelle Energie gekommen‘, ergaben sich folgende Antworten:

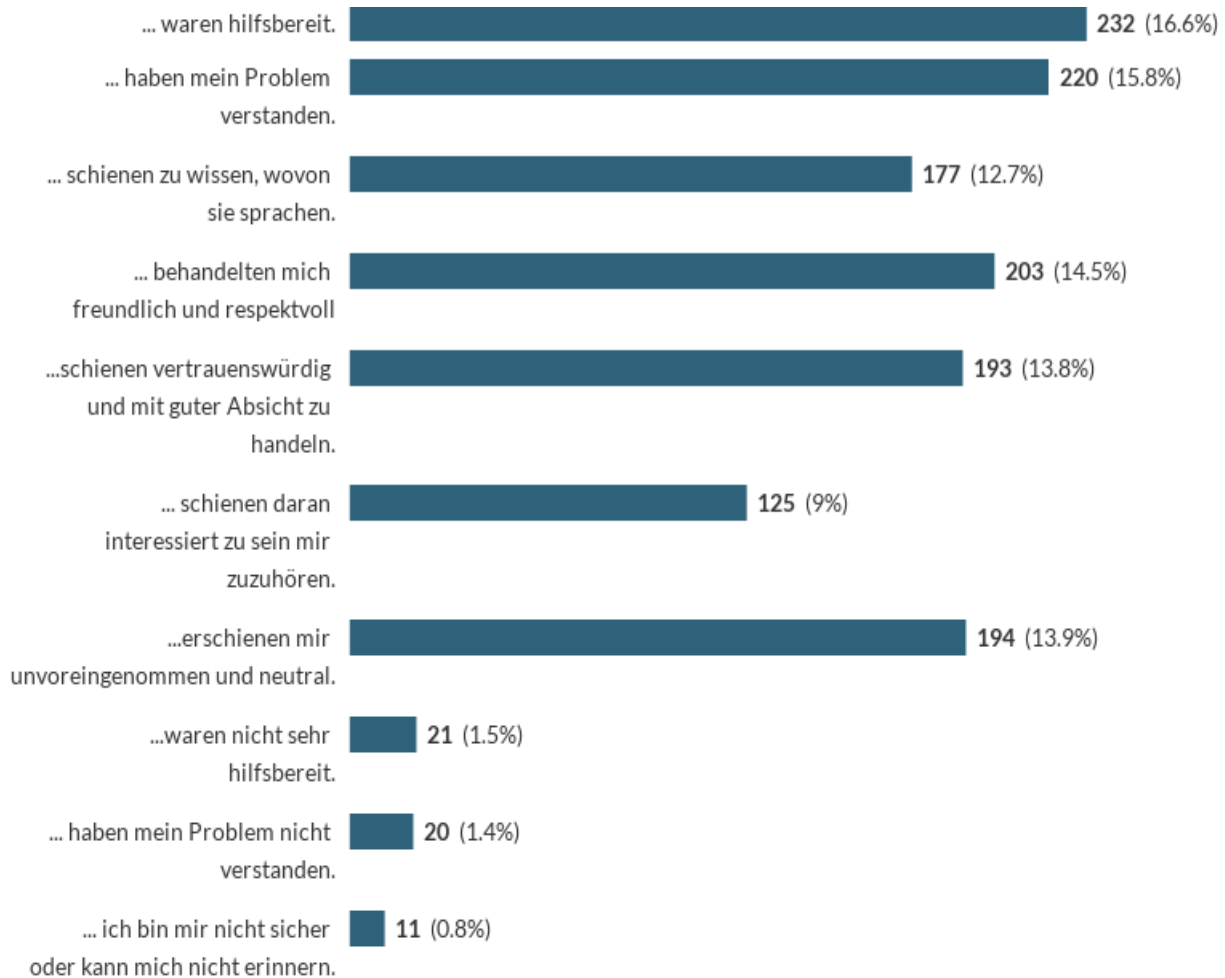


In 68,6 % der Fälle erfolgte der Erstkontakt zur Schlichtungsstelle durch Email.



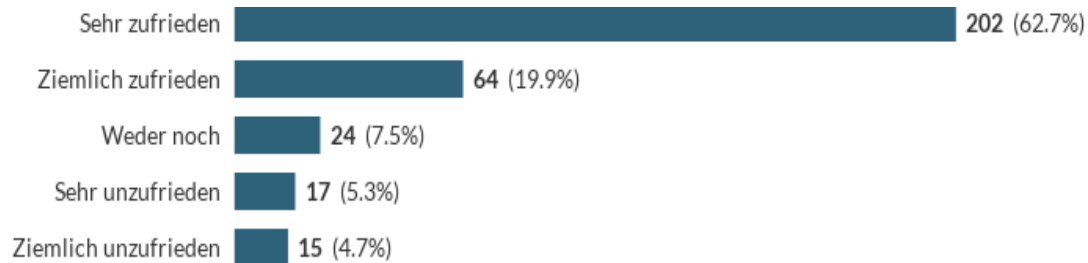
Die 6,8% sonstige kann man auch zu email zählen, da es durch die Website der Schlichtungsstelle erfolgte.

‘Welchen Eindruck hatten Sie von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle Energie beim ersten Kontakt?’



TEIL 3: DAS VERFAHREN

‘Waren Sie insgesamt mit der Behandlung Ihrer Beschwerde zufrieden?’



Hier einige Beispiele:

‘Da ich hörbehindert bin und deshalb nicht telefonisch nachfragen konnte, hatte der Einstieg etwas von einem "Verwaltungsakt". Aber nach dem Antrag ging alles zügig.’

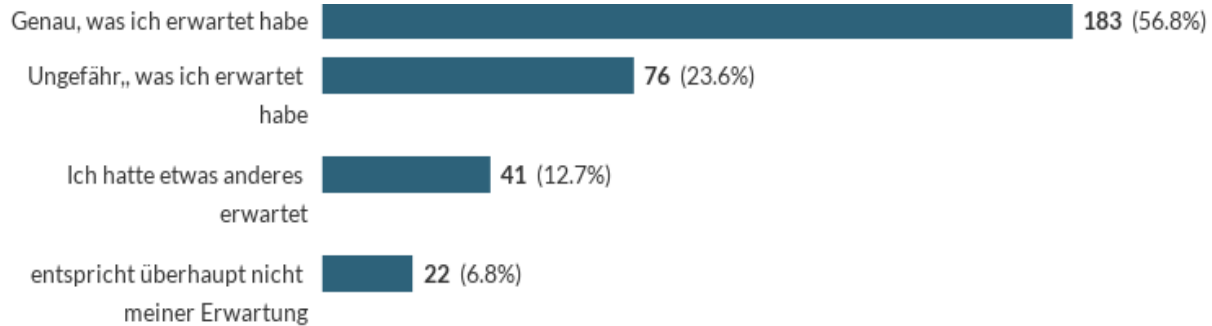
‘Zügige Bearbeitung meines Anliegens.
Problemlose Kommunikation.’

‘Schnell, zuverlässig, zu meiner Zufriedenheit.’

‘Beschwerden waren auf jeden Fall erfolgreich, sodass die Energielieferanten Ihre Fehler eingesehen und anschließend sofortige Abhilfe geschaffen haben.’

‘Es fehlt noch das abschließende Urteil des BGH. Vermutlich wird hoffentlich vor Ablauf der Verjährung noch ein Urteil ergehen. Das wäre Sept. 2015, andernfalls bleibt mir nur übrig zu klagen.’

‘Hat das Verfahren (z.B. Verlauf des Verfahrens) Ihren Erwartungen entsprochen?’

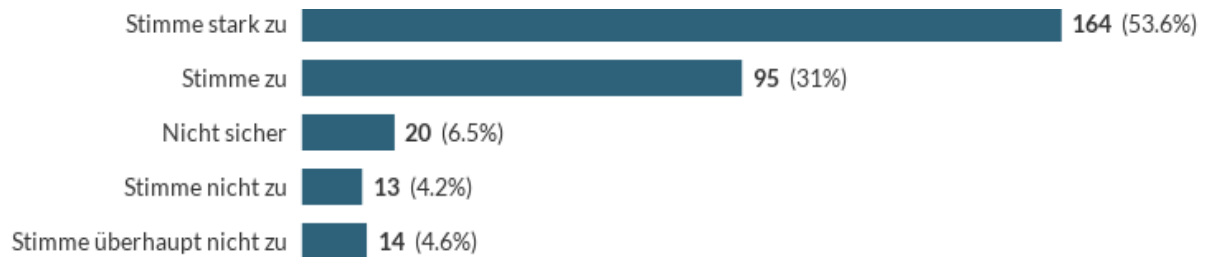


‘Das Energieunternehmen hat meiner Forderung zugestimmt. Jedoch erst nachdem ich die Schlichtungsstelle angerufen habe.’

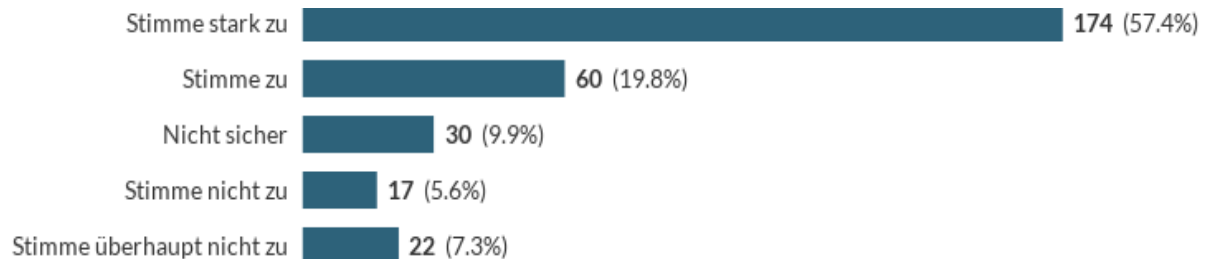
‘In kurzer Zeit gab es einen Kompromiss mit dem Versorger, auch wenn dieser diesen Kompromiss mit "auf Kulanz" und nicht aus "Rechtsgründen" umschrieben hat.’

‘Sie haben sehr schnell und effizient gehandelt. Das Problem, dass sich seit etwa 3 Jahren gezogen hat, war in 2 Wochen erledigt.’

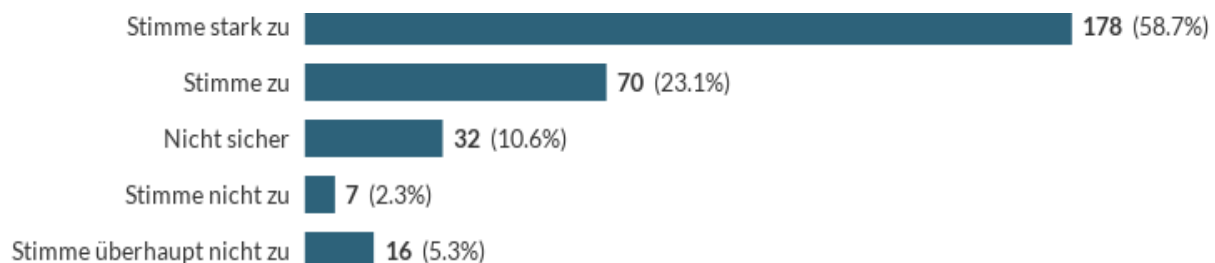
In Bezug auf den Verlauf des Verfahrens mit der Schlichtungsstelle (bevor Sie das Ergebnis / Vorschlag erhielten), würden Sie folgenden Aussagen zustimmen, oder nicht. 'Die Informationen, die ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.'



'Ich hatte den Eindruck, dass die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle mein Problem richtig erkannt hat.'



'Ich habe mich von den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle ernst genommen gefühlt.'



Auf die Frage, **„wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern“** antworteten:

92 Verbraucher (29,1%): weniger als 1 Monat

194 Verbraucher (61,4%): 1-3 Monate

30 Verbraucher (9,5%): länger als 3 Monate

Danach wurde die Frage gestellt: **„wie lange hat das Verfahren tatsächlich gedauert?“**

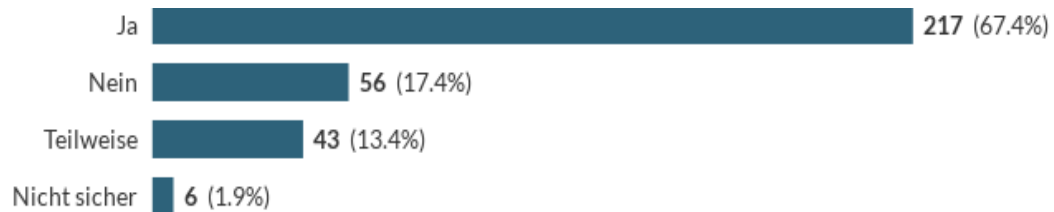
In 168 Fällen (52,2%): weniger als 1 Monat

In 94 Fällen (29,4%): 1-3 Monate

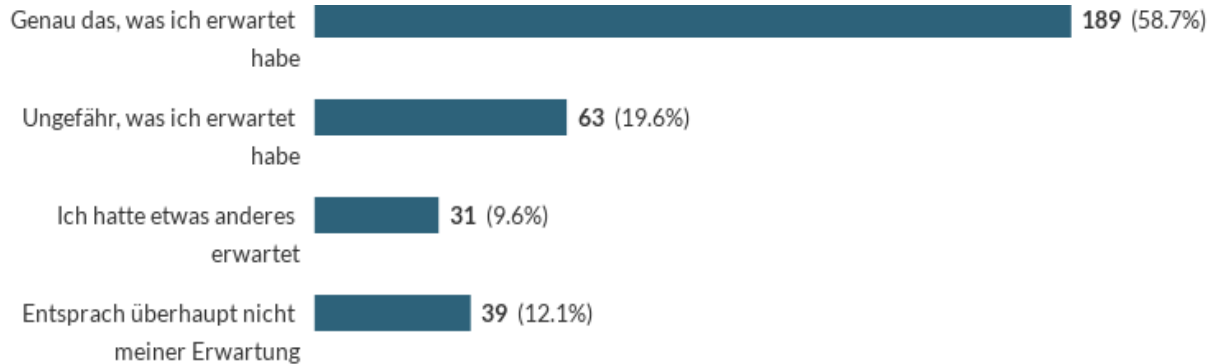
In 58 Fällen (18,1%): länger als 3 Monate

TEIL 4: DAS ERGEBNIS

„Fiel das Ergebnis zu Ihren Gunsten aus?“



„Entsprach das Ergebnis dem, was Sie sich von der Schlichtungsstelle erwartet haben?“

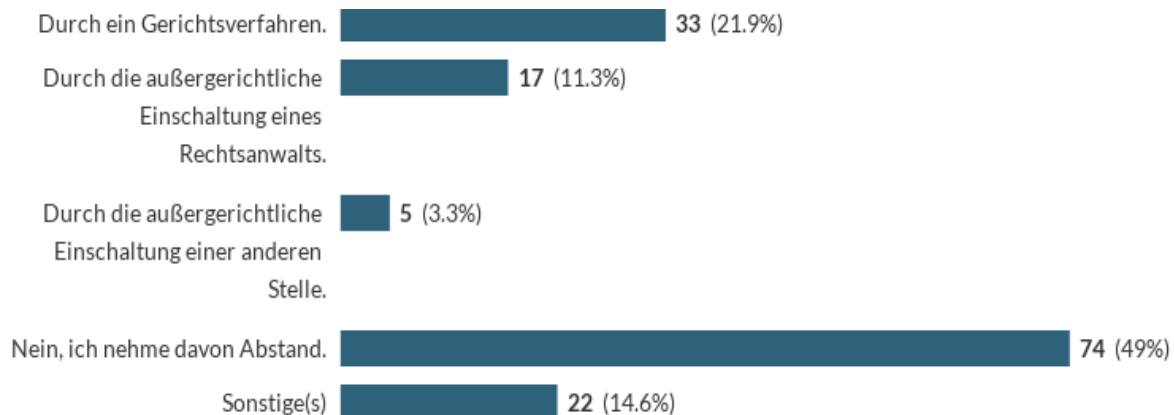


„Waren Sie dazu bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?“

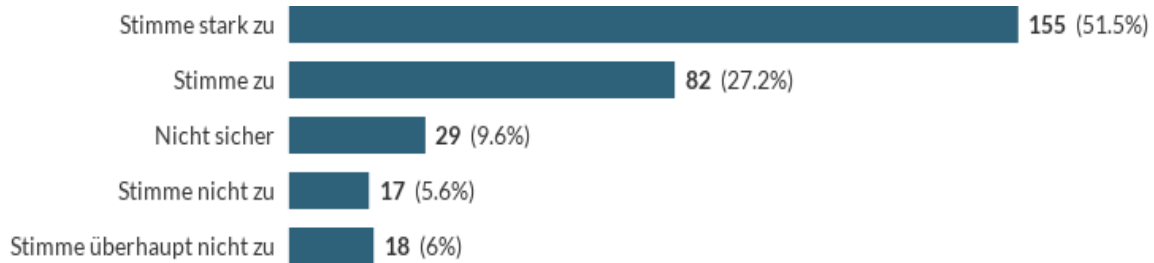


„Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren

können, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen?“

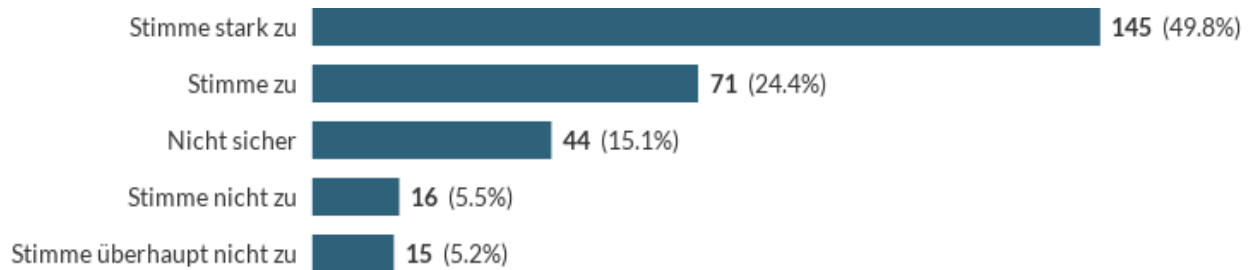


‘Das Ergebnis meiner Beschwerde wurde mir gut und in verständlicher Weise erklärt.’

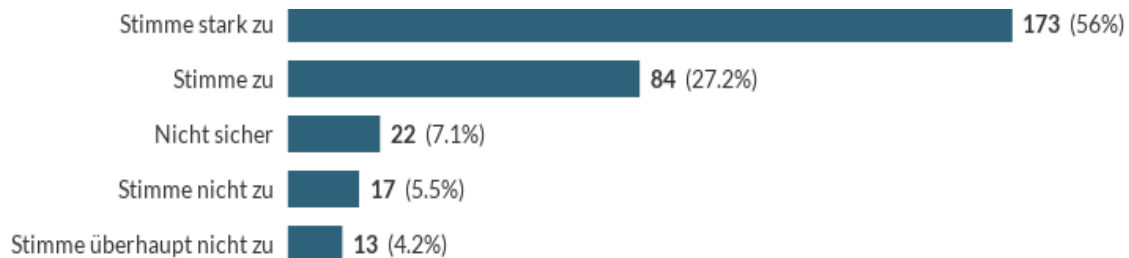


TEIL 5: DER GESAMTEINDRUCK ZUR SCHLICHTUNGSSTELLE ENERGIE

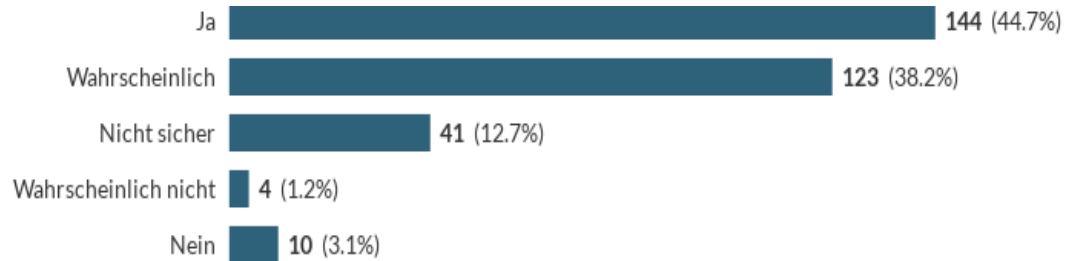
‘Das Verfahren war transparent.’



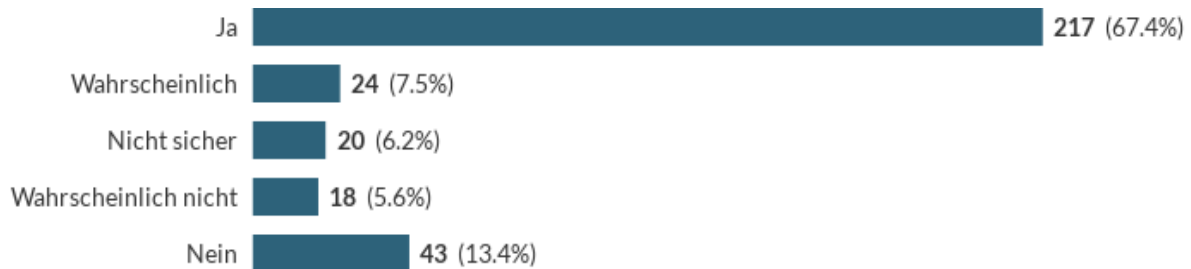
‘Die Dauer des Verfahrens war angemessen.’



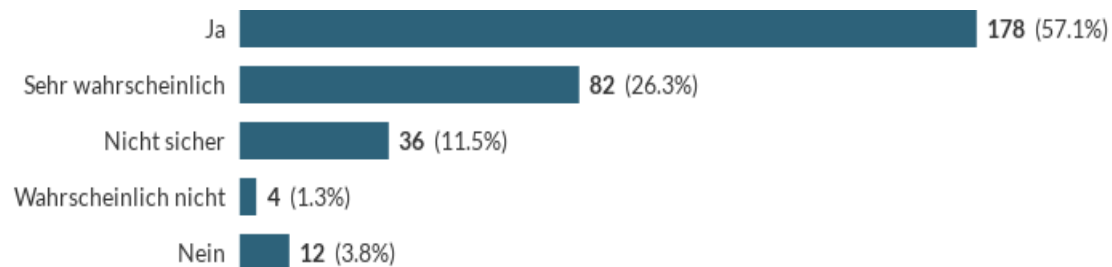
‘Glauben Sie, dass andere mit einer ähnlichen Beschwerde wie Sie das gleiche Ergebnis erhalten?’



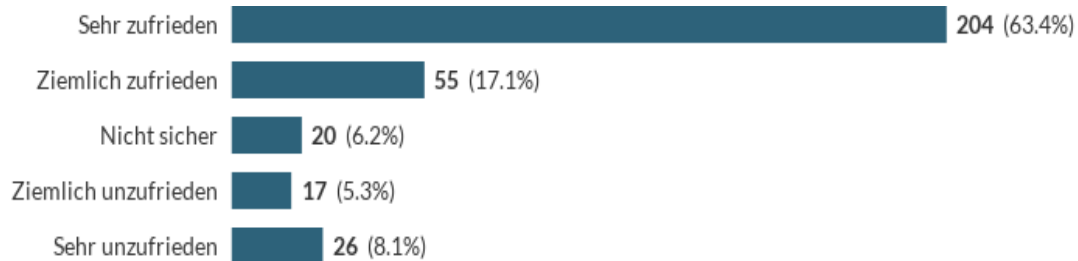
‘Ich konnte mein Anliegen vorbringen und habe dafür Gehör bekommen’



‘Die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit dem Recht und Gesetz.’



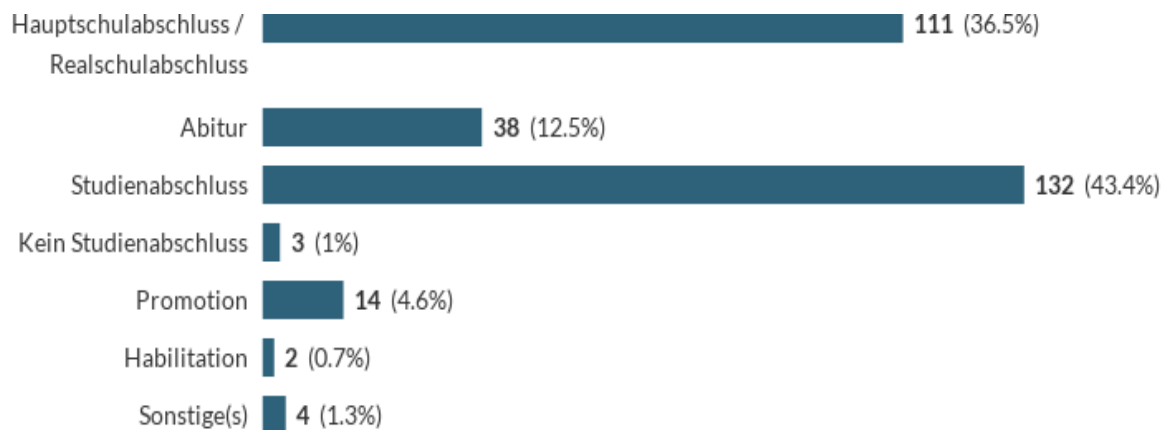
Insgesamt betrachtet: 'Wie zufrieden waren Sie mit dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle Energie?'



WER HAT DEN FRAGEBOGEN AUSGEFÜLLT?

Die an der Befragung teilgenommenen Personen weisen folgende sozio-demografische Merkmale auf:

- Das Durchschnittsalter ist 56 Jahre, es haben 78,8% Männer und 21,2% Frauen an der Umfrage teilgenommen.
- **Der Bildungsstand ist wie folgt:**



➤ **Die berufliche Situation ist wie folgt:**

