

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Mario Czaja (CDU)

vom 09. November 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. November 2016) und **Antwort**

Regelungen zu Schlichtungen bei den Berliner Wasserbetrieben

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche außergerichtliche Schlichtungsstelle ist für Verbraucherbeschwerden in Angelegenheiten der Berliner Wasserbetriebe vorhanden?

Zu 1.: Eine branchenspezifische Schlichtungsstelle für die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung gibt es weder in Berlin noch im übrigen Bundesgebiet.

Die aktuell zuständige Schlichtungsstelle ist zunächst bis zum 31. Dezember 2019 die Bundesweite Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. mit Sitz in 77694 Kehl am Rhein.

2. Wie erfolgen Schlichtungen von Verbraucherbeschwerden bei den Berliner Wasserbetrieben?

Zu 2.: Bisher wurden keine Schlichtungsverfahren für Verbraucherbeschwerden durchgeführt. Kundenbeschwerden wurden im Rahmen des Beschwerdemanagements bearbeitet.

Die Berliner Wasserbetriebe beabsichtigen, beginnend ab dem 1. Februar 2017, ihren Kunden die Durchführung der Verbraucherschlichtung vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl zu ermöglichen.

3. Welche Regelungen zur Schlichtung von Verbraucherbeschwerden sind in den anderen Bundesländern bei den dortigen Wasserbetrieben vorhanden?

4. Welchen Austausch gibt es zu den Erfahrungen beim Umgang mit Verbraucherbeschwerden bei den lokalen Wasserbetrieben zwischen den Rechtsaufsichten der Länder?

Zu 3. und 4.: Hierzu liegen keine Erkenntnisse vor.

5. Sieht der Senat die Notwendigkeit eine Schlichtungsstelle bei den Berliner Wasserbetrieben einzurichten?

6. Wenn ja, welche Schritte wird der Senat unternehmen, damit eine solche Schlichtungsstelle entsteht?

Zu 5. und 6.: Es ist derzeit nicht geplant, für die Berliner Wasserbetriebe eine eigene Schlichtungsstelle einzurichten. Den Kundinnen und Kunden wird die Durchführung der Verbraucherschlichtung vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl ermöglicht.

Berlin, den 25. November 2016

In Vertretung

Sabine Toepfer-Kataw
Senatsverwaltung für Justiz
und Verbraucherschutz

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Nov. 2016)