



Marian Offman

MITGLIED DES STADTRATS DER LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN

---

An die Münchner Medien  
(München den 10.06.03)

## **Pressemitteilung**

# **Das Beschwerdemanagement blüht im Verborgenen**

Frau Doris R. - J erhält für das Abrechnungsjahr 2001/2002 eine Abrechnung mit einem Gasverbrauch von 7600 m<sup>3</sup>. Doppelt so viel wie im durchschnittlichen Verbrauch der letzten Jahre. Eine Vielzahl von Telefonaten und Briefen mit den SWM führt zu keiner Klärung. Die Forderung der Stadtwerke bleibt bestehen. Obwohl möglicherweise die Ursache der hohen Nachforderung ein Ablesefehler ist, sind die Stadtwerke nicht an einer Klärung des Sachverhalts interessiert und beharren auf ihrer Forderung.

Der Rentner und Sozialhilfeempfänger Günter P. bekommt für den Abrechnungszeitraum April 2002/April 2003 eine Stromrechnung, welche den Verbrauch des Vorjahres fast um 100% (4.154 kWh/8.171 kWh) übersteigt. Da der Rentner die Nachforderung von rund € 600 nicht zahlen kann, droht Stromsperre. Die Stadtwerke bieten Stundung bis zum 1.7.2003 oder eine Ratenvereinbarung an. Doch das ändert nichts an der desolaten Situation des Sozialhilfeempfängers. Eine Überprüfung ergab übrigens, dass ein technischer Fehler bei den Stromabnehmern des Rentners mit großer Wahrscheinlichkeit nicht vorliegt.

### **Dazu Stadtrat Marian Offman:**

"Beide Fälle sind exemplarisch für die Vielzahl der vorliegenden Beschwerden über mögliche Abrechnungsfehler der Stadtwerke München. Umfangreiche Korrespondenz und mehrere Telefonate mit der SWM führen zu keinem Ergebnis. Die SWM-Kunden stehen hilflos vor dem Versorgungsmoloch. An dieser Stelle müsste nun das externe Beschwerdemanagement befasst werden können. Deshalb Anruf in Beisein des Rentners Günter P. beim SWM-Servicecenter.



Marian Offman

---

MITGLIED DES STADTRATS DER LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN

---

Meine Frage nach einer Telefonnummer des Beschwerdemanagements wird negativ beschieden. Selbst eine Nachfrage bei der Vorgesetzten führt zu keinem Erfolg. Die Telefonnummer eines externen Beschwerdemanagements im SWM - Servicecenter ist offensichtlich nicht bekannt.

Die CSU - Fraktion konnte sich mit ihrem Antrag für ein externes Prüfungsgremium und einer Schlichtungsstelle mit Stadträten nicht durchsetzen. Beschlossen wurde ein externes Beschwerde - und Qualitätsmanagement, welches der SWM-Geschäftsleitung unterstellt ist.

Ohne Vorstellung in der Öffentlichkeit blüht dieses Management im Verborgenen. Nach dem Motto: Wer es nicht kennt, kann es nicht bemühen. Und wird es nicht angesprochen, so gibt es keine Beschwerden.

Ein durchsichtiges Manöver, damit alles so bleibt wie bisher. Aussitzen von Abrechnungsfehlern bis hin zur Resignation von Stadtwerkekunden. Möglichst wenig Transparenz bei der Abwicklung der Fehler. Dieses ist das Verhalten eines Staatsunternehmens mit Monopolstellung. Von einem liberalisierten Energiemarkt kann hier nicht die Rede sein.

Die Einrichtung des Beschwerdemanagements wurde vom Stadtrat der Landeshauptstadt München beschlossen. Angesichts der steigenden Anzahl von Abrechnungsbeschwerden fordern wir eine rasche Umsetzung dieses Beschlusses mit Öffentlichkeitswirkung.

*Wir fordern, dass allen Abrechnungen und sonstigen abrechnungsbedingten Schreiben der SWM ein Hinweis auf die Möglichkeit der Befassung des Beschwerdemanagements mit Rufnummern beigefügt wird. Den dazugehörigen Antrag werden wir im Stadtrat zur dringlichen Behandlung stellen.*

Angesichts der aktuellen Entwicklung müssen sich OB Christian Ude und Wirtschaftsreferent Dr. Reinhard Wieczorek die Frage gefallen lassen, ob sie mit ihrem Votum gegen die Schlichtungsstelle im Interesse der Münchnerinnen und Münchner und der SWM gehandelt haben."