



Marian Offman

MITGLIED DES STADTRATS DER LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN

Herrn
Oberbürgermeister
Christian Ude
Rathaus

80331 München

Antrag zur dringlichen Behandlung
2. Mai 2003

Schlichtungsstelle SWM

Die Landeshauptstadt München etabliert eine SWM-Schlichtungsstelle. Ihr gehören Mitglieder des Stadtrates und Mitarbeiter der SWM an. Die Schlichtungsstelle ist Ansprechpartner für Münchnerinnen und Münchner, welche Zweifel an der Richtigkeit von SWM-Abrechnungen haben. Der Schlichtungsstelle wird der direkte Zugang zu den Daten, welche zur Beurteilung der Abrechnungen erforderlich sind, erteilt. Sie berichtet einmal jährlich dem Stadtrat über die Anzahl von berechtigten Abrechnungsbeschwerden, den Ursachen von Abrechnungsfehlern und den Maßnahmen der SWM zur Beseitigung von Fehlerquellen.

Begründung:

Nachdem mehrere spektakuläre Abrechnungsspannen der SWM in den Medien gelangten, vergeht kein Tag ohne neue Beschwerden über Abrechnungsfehler der SWM.

Da sind die vom Betrag her besonders auffälligen Abrechnungsspannen. Eine SWM - Kunde erhält eine Rechnung mit einem Gasverbrauch von 99.941 m³ (Vorjahresverbrauch: 12.022 m³) Der Rechnungsbetrag beziffert sich auf € 37.558,87. Ursache wieder ein Computerfehler. Der vom Kunden an die SWM gemeldete Zählerstand war geringer als der auf der Meldekarte ausgedruckte Vorjahreszählerstand. Trotz Hinweis des Kunden bei einer Mitarbeiterin der SWM auf diesen falschen Sachverhalt keine Reaktion und eine spektakulär überzogene Abrechnung.

Ein anderer Kunde erhält eine Abschlagsforderung für Strom in Höhe von € 563,00. In der darunter fett ausgedruckten Zeile "Gesamt" steht völlig unvermittelt anstatt € 563,00 ein Vorauszahlungsbetrag von € 23.751,41. Die Zahlung dieses Betrages wird zum 14.08.2 02 eingefordert. Auch dies ein weiterer konzederter Computerfehler der SWM.



Marian Offman

MITGLIED DES STADTRATS DER LANDESHAUPTSTADT MÜNCHEN

Neben den spektakulären Abrechnungsspannen gibt es eine Vielzahl von Fehlern mit kleineren Beträgen und deshalb weniger auffällig und oftmals un bemerkt. Ein SWM - Kunde erhält eine Rechnung für Wasserverbrauch von 513 m³ in Höhe von € 146,86. Der durchschnittliche Wasserverbrauch für die kleine Doppelhaushälfte in den vergangenen Jahren bezifferte sich auf ca. 50 m³. Fehlerursache war: Der Wasserzähler wurde ausgetauscht. Der eingebaute neue Wasserzähler hatte einen Zählerstand, der um etwa 500 m³ mehr anzeigte als der ausgetauschte Zähler. Der Wechsel wurde offensichtlich bei den SWM nicht registriert. Bis der Kunde das zu viel abgebuchte Gelder zurückbekam, musste er immerhin drei Monate warten. Auch dies ein Skandal und kein Einzelfall.

Eine Rentnerin (81) lebte bis zum 30. November 2001 in München und erhält endlich nach 15 Monaten ihre Schlussrechnung. Die SWM überweist der Rentnerin ein Guthaben in Höhe von € 57,30. Eine Woche später bekommt sie von einem Inkassounternehmen ein Schreiben mit der Aufforderung eine Rechnung der SWM in Höhe von € 36,10 zzgl. € 5,80 Mahngebühr zu zahlen. Die nach Leipzig umgezogene Dame war völlig aufgelöst, hatte sie niemals in ihrem Leben mit Inkassounternehmen oder gar Gerichtsvollziehern zu tun gehabt. Selbst nach einer Vielzahl von Telefonaten des Sohnes konnte die Ursache des Fehlers nicht endgültig geklärt werden. Vorgesprochen wurden Probleme mit der EDV - Umstellung oder eine möglicherweise zu wenig abgebuchte Abschlagszahlung. Bis heute ist der Vorgang nicht abgeschlossen. Die Rechnung der SWM wurde nicht vorgelegt und kein Wort der Entschuldigung für den peinlichen Vorgang. Immerhin hat die SWM bestätigt, offene Forderungen von 2001 und 2002 in Höhe von € 20 bis € 100 wohl ohne weitere Prüfung an das Inkassounternehmen verkauft zu haben.

Die Reihe von Abrechnungsspannen ließe sich beliebig fortsetzen. Die Situation bestätigt die Beurteilung des Wirtschaftsreferenten Dr. Reinhard Wiczorek, dass die Folgen der erheblichen Migrations - und Schnittstellenprobleme inzwischen weitgehend, aber leider noch nicht vollständig behoben sind. Und viele Kunden klagen zudem über mangelnde Kooperation und Bereitschaft der SWM gerade bei der Fehlersuche.

Deshalb ist es dringend angezeigt, dass ein unabhängiges Gremium den Kundinnen und Kunden der SWM bei der Behebung von Abrechnungsproblemen zur Seite steht.