

Kiel, den 26.11.2009

Rabiante Stadtwerke

Jede Menge Kritik muss sich der Kieler Mieterverein aktuell über die Stadtwerke Kiel AG anhören; dabei ist der Vorwurf, die Anrufe beim Callcenter seien ebenso nervtötend, wie erfolglos, eigentlich noch der harmloseste. Mieter ärgern sich reihenweise darüber, dass sie eine kostenpflichtige Servicenummer wählen müssen, obwohl sich bei vielen Haushalten inzwischen Festnetzflatrates durchgesetzt haben.

Kieler Mietervereins aus der Harriesstrasse: 87,51 € - enthaltend 5,00 € ungerechtfertigter Mahngebühren - wollten die Stadtwerke von dem Mitglied haben. Den Betrag möge er bitte binnen 14 Tagen bezahlen, ansonsten sein Anschluss gesperrt werde mit Kosten zwischen 80,00 € und 300,00 € zzgl. Umsatzsteuer. Im Kundencenter abgewimmelt und der deutschen Sprache nur eingeschränkt mächtig hat sich das Mitglied an den Kieler Mieterverein gewandt, der etwas völlig anderes zutage gefördert hat: Dem Mitglied stand in Wahrheit ein Guthaben zu.

Fälle wie diese sind nach Wahrnehmung des Mietervereins keine Seltenheit. Eine ähnliche Drohung ging einem Mitglied aus dem Philosophengang zu (angeblicher Rückstand 114,50 €, davon 2,50 € Mahngebühr). Betroffen auch zwei Mitglieder aus der Holtenauer Straße (Forderung der Stadtwerke 83,79 €, enthaltend 5,00 € Mahngebühr bzw. 170,50 €, enthaltend 7,50 € Mahngebühr). Drohungen dieser Art bezeichnet der Kieler Mieterverein als völlig unverhältnismäßig. Schlimmer noch: In allen Fällen ist mit dem Kieler Mieterverein oder den Betroffenen Schriftverkehr geführt worden, der jedoch unbeantwortet blieb.

Das ist noch lange nichts alles; seit Jahren schon kritisiert der Kieler Mieterverein eine eigenwillige Praxis der Stadtwerke, die verschiedene Mitglieder des Kieler Mietervereins freudestrahlend als neue Kunden begrüßt haben, obwohl die Betroffenen gar nichts davon wussten. Hintergrund: Der jeweilige Vermieter hatte die Mieter bei den Stadtwerken angemeldet, die ihre „Vertragsbestätigungen“ ohne weitere Ankündigung geschickt haben und nicht einmal auf den Protest der

Betroffenen reagiert haben.

Doch auch damit nicht genug: Der Mieterverein hat die Stadtwerke in früheren Jahren regelmäßig für ihren linearen Tarif gelobt, den sie ihren Fernwärmekunden boten. Gegen den Protest des Mietervereins wird dieser Tarif sukzessive umgestellt, so dass etwa die Hälfte der zu erwartenden Kosten als Fixkosten anfallen. Damit werden Einsparbemühungen von umweltbewussten Haushalten praktisch torpediert; der Einspareffekt beim Absenken der Raumtemperatur wird glatt halbiert. Und obendrein: Obwohl der eigene Vertrag des Kieler Mietervereins noch gar nicht ausgelaufen war haben ihm die Stadtwerke den neuen Vertrag schon angedient und Unterschrift binnen Monatsfrist verlangt. Beim Mieterverein fragt man sich voller Sorge, wie viele Haushalte auf diesen Trick wohl hereingefallen sein mögen.

Grundsätzlich vertritt der Mieterverein die Auffassung, dass es wünschenswert wäre, den lokalen Anbieter zu unterstützen. So wie die Stadtwerke sich gegenwärtig aufführen geht es jedoch nicht. Der Mieterverein fordert die Stadtwerke auf, sich mehr Kundenorientierung aufzuerlegen. Dazu gehört nach Auffassung des Mietervereins eine „normale“ Festnetznummer, unter der Kunden mit Telefonflatrate kostenfrei anrufen können. Der Telefonservice muss um Klassen verbessert werden. Beanstandungen und Schriftstücke sind zeitnah zu beantworten. Die Androhung von Liefersperrern ist auf diejenigen Fälle zu beschränken, bei denen Schriftverkehr erfolglos geblieben und Rückstände aufgelaufen sind, die einen derart schwerwiegenden Eingriff wirklich rechtfertigen. Der Mieterverein wiederholt seine Forderung, die linearen Fernwärmeverträge fortbestehen zu lassen, weil sie diejenigen belohnen, die sich redlich bemühen, Energie einzusparen. Klimaschutz ist in aller Munde - die Stadtwerke sollten sich daran beteiligen. Der lineare Tarif ist dafür ein geeignetes Instrument.

Verantwortlich: Jochen Kiersch, Kiel