

Call – Center – Aktion in Verbindung mit der Rechtsschutzversicherung für Haus- und Grundbesitz

Da ein Großteil der Mitglieder die „Westfalen-Lippe-Info“ in der Ausgabe 03/2009 in „Familienheim und Garten“ nicht gelesen hat, kam es mit der Einreichung von Rechtsschutzfällen zu großen Schwierigkeiten. Aus diesem Grund hat der Gesamtvorstand in seiner Sitzung am 16.05.2009 die Zustimmung zur Durchführung einer Telefonaktion erteilt. Leider wurde es versäumt, die Gemeinschaften im Juni-Rundschreiben zu informieren. Deshalb gab es auch hierzu in der Geschäftsstelle von den Gemeinschaften, aber auch vereinzelt von Mitgliedern, einige Rückfragen zur Rechtmäßigkeit der Aktion, die durch das Call – Center „Walter Services“ Anfang August mit einigen geschulten Mitarbeitern begonnen wurde.

Das Call-Center erhielt seinerzeit vom Verband Wohneigentum Westfalen-Lippe e.V. den Auftrag, im Namen des Verbandes die Mitglieder anzurufen, um sie im 1. Schritt über die Neuordnung des Rahmenvertrages zu informieren. Gleichzeitig sollte der Hinweis erfolgen, dass in einem 2. Schritt über ein weiteres Telefonat interessierten Mitgliedern ein Angebot für eine zusätzliche private Rechtsschutzversicherung (Ergänzung zum Rahmenvertrag) erstellt werden kann. Der „Mögliche Gesprächsablauf“ wurde verbindlich wie folgt festgelegt:

Möglicher Gesprächsablauf

1. „Guten Tag, mein Name ist (VN/NN). Ich rufe vom Mitgliederservice des Verbandes Wohneigentum, ehemals Siedlerbund, Westfalen-Lippe an. Spreche ich mit Herrn/Frau (VN/NN)?“
2. In Ihrem Mitgliedsbeitrag ist u.a. auch eine Rechtsschutzversicherung bei der D.A.S. enthalten. Diese schützt Sie als Eigentümer von Wohneinheiten.
3. Ich rufe Sie an, um Sie schnellstmöglich darüber zu informieren, dass hier zum 1.01.2009 einige Änderungen erforderlich waren. Ist Ihnen das bekannt?
Die wichtigste Änderung besteht in der Einführung einer generellen Selbstbeteiligung von 150.-EUR je Rechtsschutzfall. Diese erhöht sich bei nachbarrechtlichen Auseinandersetzungen auf 300.-EUR. Bei Nachbarschaftsstreitigkeiten ist zusätzlich eine Güteberatung durch die Vertragskanzleien unseres Verbandes erforderlich.
Außerdem müssen alle Schadensmeldungen ab sofort über unseren Verband eingereicht werden.
Kennen Sie die Sonderkonditionen, die wir für unsere Mitglieder über den bestehenden Vertrag hinaus anbieten?
Sind Sie damit einverstanden, dass ein Mitarbeiter der D.A.S. Sie anruft und Ihnen diese Sonderkonditionen näher erläutert?

Nachdem die Aktion geordnet und gemäß der Vereinbarungen anlief, setzte das Call-Center dann vom 21.08. bis 25.08. 35 Mitarbeiter an 3 Standorten ein, die nicht ausreichend für diese Aktion geschult waren. Unseren Mitgliedern wurde zum Teil bereits beim 1. Telefonat die private Rechtsschutzversicherung angeboten. Dabei wurde angeblich auch darauf hingewiesen, dass ein Mitarbeiter der D.A.S. zum Beratungsgespräch vorbeikommen würde. Dieses hat am 25. + 26.08. zu massiven Beschwerden durch Mitglieder und Gemeinschaften geführt.
Da dieser Aktionsverlauf nicht mit dem Call-Center vereinbart war, wurde am 26.08. die Aktion vorläufig gestoppt.

Am 31.08. fand im „Haus der Siedler“ mit Herren des Call-Centers (Walter Services), sowie den Herren Schiller und Teriet unter telefonischer Hinzuschaltung der D.A.S. ein ausführliches Gespräch statt.

Hinsichtlich des Neustarts wurde dann Nachstehendes erörtert bzw. vereinbart:

Um zukünftig sicher zu stellen, dass die Nachfragen bzw. Beschwerden auf ein Minimum reduziert werden, werden folgende Maßnahmen vorgeschlagen:

- a) Die Anrufe werden nur durch den Standort Berlin durchgeführt
- b) Es wird eine Nachschulung der Mitarbeiter durchgeführt
- c) Ein möglicher Start für den 1. Stepp wird mit 4-5 Kundenberatern durchgeführt, die sämtlich nicht für Rechtsschutzfragen geschult sind. Alle weiteren Anrufe im 1. Stepp müssen für die gesamte Aktion durch Kundenberater nur zu diesen Bedingungen durchgeführt werden.
- d) Der vereinbarte „mögliche Gesprächsverlauf“ ist ausnahmslos einzuhalten und muss Gesprächsgrundlage für jegliche Anrufe bei unseren Mitgliedern sein.
- e) Ein Vorgesetzter betreut ausschließlich die Mitarbeiter

Eine Überprüfung durch den Verband Wohneigentum Westfalen-Lippe e.V. muss jederzeit gewährleistet sein. Die rechtlichen Voraussetzungen hierfür sind durch „Walter Services“ sicherzustellen.

Der Neustart sollte jedoch erst nach Beschlussfassung durch den Gesamtvorstand erfolgen. Lediglich die von den Mitgliedern bereits erbetenen Zweitanrufe für ein Ergänzungangebot wurden freigegeben. Die Zweitanrufe sollten jedoch nur von versicherungstechnisch geschultem Personal ausgeführt werden. Nach heutiger Erkenntnis klappt dieses auch.

Da der geschäftsführende Vorstand davon ausgeht, dass die Aktion bei Einhaltung des „möglichen Gesprächsverlaufs“ und der vorgenannten Absprachen relativ beschwerdeneutral weitergeführt werden kann, wurde der Neustart in der Gesamtvorstandssitzung am 26.09.2009 mehrheitlich beschlossen.

Sofern bei Mitgliedern in Ihrer Gemeinschaft von den Vereinbarungen abweichende Informationen bekannt werden, sollten Sie uns umgehend informieren, damit wir rechtzeitig eingreifen können.