

JUR-Life

Rechtsfälle aus dem Leben

Mediation

Schnell, schneller - Ärger



Ihr Kunde erfüllt sich seinen Jugendtraum und kauft bei einem renommierten Autohaus für viel Geld einen gebrauchten Roadster. Ihr Kunde ist begeistert.

Bereits bei der Besichtigung fällt ihm der kraftvolle Sound des Motors auf. Auf seine Nachfrage erklärt man ihm, dass dies für einen Motor mit so viel PS normal wäre.

Im Laufe der Zeit verändert sich der Klang des Motors. Der Kfz-Werkstattmeister des Autohauses untersucht das Fahrzeug und beruhigt Ihren Kunden. Es handelt sich eben um einen Sportwagen.

Bei der nächsten Inspektion stellt sich heraus, dass die Auspuffanlage wegen Verschleiß repariert werden muss. Die Gewährleistungsfrist ist jedoch mittlerweile abgelaufen. Der Werkstatt-Mitarbeiter meint, dass Ihr Kunde niemals beweisen könne, dass der Auspuff bereits beim Kauf defekt gewesen war.

Die AUXILIA hilft Ihrem Kunden

Ihr Kunde ist unzufrieden und ruft bei der AUXILIA an. Wir erteilen sofort die Deckungszusage unter Berücksichtigung der Selbstbeteiligung von 250,- €. Unser Sachbearbeiter weist Ihren Kunden auf die Möglichkeit einer Telefonmediation hin. Da Ihr Kunde an einer schnellen Lösung interessiert ist und ihm auch bei Scheitern der Mediation der Gang zum Gericht offen steht, nimmt er diesen Vorschlag an. Er wird sofort mit einem unabhängigen Mediator verbunden. Dieser lässt sich von Ihrem Kunden sein Problem schildern. So ist Ihr Kunde vor allem über die Art und Weise der Behandlung durch den Händler enttäuscht. Er fühlt sich nicht ernstgenommen, obwohl er doch ein sehr guter Kunde sei.

Der Mediator erläutert anschließend dem Geschäftsführer des Autohauses die Situation. Der Geschäftsführer kann - durch die Schilderung des Mediators - die Verärgerung und Enttäuschung Ihres Kunden nachempfinden. Er bietet dem Mediator an, persönlich für ein klärendes Gespräch mit Ihrem Kunden zur Verfügung zu stehen. In der Sache selbst sei er bereit, dem Kunden entgegen zu kommen, denn es geht ihm um den guten Ruf seines Hauses.

Anschließend ruft der Mediator bei Ihrem Kunden an und teilt ihm den Vorschlag mit. Ihr Kunde ist einverstanden. In dem persönlichen Gespräch einigen sich die Parteien schließlich darauf, dass sich das Autohaus zu 50 % an den Reparaturkosten beteiligt. Ferner sichert der Geschäftsführer zu, künftig selbst Ansprechpartner Ihres Kunden zu sein. Ihr Kunde ist mit dieser Lösung zufrieden und zugleich erfreut, zukünftig als "VIP" behandelt zu werden.

Diese Streitigkeit wurde mit Hilfe der Mediation innerhalb einer Woche gelöst. Der Kunde ist glücklich, weil er nicht vor Gericht gehen muss und er keine Selbstbeteiligung investieren musste.

Die Mediation ist **in allen aktuellen Tarifen der AUXILIA ohne Abzug einer Selbstbeteiligung versichert**. Dies gilt für alle versicherten Rechtsgebiete, bei arbeitsrechtlichen Aufhebungsvereinbarungen, im kollektiven Arbeitsrecht und auch bei Trennung und Scheidung. In der JUR-Linie gilt die Mediation darüber hinaus im privaten Bereich mit Abzug einer vereinbarten Selbstbeteiligung auch bei nicht versicherten Risiken (Mediation XL).

Informationen zum [Impressum](#) und [rechtlichen Hinweisen](#) finden Sie unter www.ks-auxilia.de. Alle Beiträge sind urheberrechtlich geschützt.

AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Postfach 15 02 20, 80042 München
vertrieb@ks-auxilia.de • www.ks-auxilia.de