

Leistungsfall zum Vertrags-Rechtsschutz für Hilfgeschäfte und eingekaufte Dienstleistungen

Tote Leitung



Bernd D. nutzt für seinen Betrieb seit Jahren sehr erfolgreich die Möglichkeiten der neuen Medien.

Er betreibt über eine bekannte Internetplattform einen Handel mit Deko-Artikeln.

Ohne Vorwarnung fällt ausgerechnet in der geschäftlich wichtigen Vorweihnachtszeit stundenweise der Internet- und Telefonzugang von Herrn D. aus. Sein Provider ist der Auffassung, dass es an seinen Endgeräten liegen müsse. Die Leitung sei völlig in Ordnung.

In den Folgetagen gibt es weitere Ausfälle. Herr D. versucht mit Hochdruck das Problem zu lösen, hängt aber sehr oft in der Warteschlange der Provider-Hotline fest. Wenn er mal mit einem Spezialisten sprechen kann, wird er immer wieder abgewimmelt.

Kurz vor Weihnachten fällt der DSL-Anschluss schließlich komplett aus. Anrufer bei Herrn D. erhalten die Ansage, die Rufnummer sei nicht vergeben.

Nun gibt der Provider zu, dass das Problem in seinen Verantwortungsbereich fällt. Erst nach zwei Wochen kann er das technische Problem lösen. In der Zwischenzeit hat Herr D. wegen der Nichterreichbarkeit eine ganze Reihe von negativen Kundenbewertungen im Internet erhalten. Seine Umsätze gehen drastisch zurück. Er macht Schadensersatzansprüche in Höhe von 40.000,- € gegen den Provider geltend. Dieser lehnt eine Zahlung ab.

Herr D. schaltet daraufhin einen Rechtsanwalt ein. Der Rechtsanwalt kann den Zusammenhang zwischen dem Umsatzrückgang und den negativen Bewertungen, die aus der Nichterreichbarkeit resultieren, überzeugend darlegen. Der Provider wendet ein, dass Herr D. zumindest ein Mitverschulden trifft. Er hätte sich einen alternativen Internetzugang, z.B. über Mobilfunk, einrichten können. Schließlich einigen sich die Parteien auf die Zahlung eines Betrages von 18.000,- €. Der Provider übernimmt allerdings nicht die Anwaltskosten.

Die AUXILIA hilft

Die Anwaltsgebühren betragen netto 2.856,40 €. Diese werden komplett von der AUXILIA erstattet.

Hintergrund

Der Vertrags-Rechtsschutz für Hilfgeschäfte und eingekaufte Dienstleistungen ist ein wichtiger Vertragsbaustein für alle Geschäftskunden. Er ist in allen gewerblichen JUR-Produkten beinhaltet und als Ergänzungsrisiko zum Spezial-Rechtsschutz versicherbar.

Hier weitere [Details und Beispiele](#).

Weitere Fälle

Es kann sehr schnell gehen.

Manchmal entstehen aus alltäglichen Situationen ganz unverhofft Rechtsstreitigkeiten. Und trotz der vielen in Deutschland geltenden Gesetze und Verordnungen muss deren Durchsetzung und auch Interpretation oftmals vor Gericht geklärt werden.

Hier finden Sie weitere Leistungsfälle, in denen die AUXILIA helfen konnte:

► [Übersicht Leistungsfälle](#)



KS/AUXILIA
Rechtsschutz

JUR-Life 12/2014 - Rechtsschutz-Leistungsfälle aus der Praxis