

D.A.S.

Erfolg mit der Telefonischen RechtsAuskunft

Mag. **Markus Messenlehner**, Leiter der Telefonischen RechtsAuskunft der D.A.S. Österreich, im risControl-Interview

risControl: Seit wann gibt es die Telefonische RechtsAuskunft und worum geht es dabei genau?

Messenlehner: Die Telefonische RechtsAuskunft (TRA) wurde im Jahr 2002 ins Leben gerufen, um dem Bedürfnis unserer Kunden Rechtsfragen an einen kompetenten Juristen zu stellen, schnell und unbürokratisch nachzukommen.

Von Beginn an ist die TRA ein sehr stark frequentiertes Service der D.A.S. in Österreich. Wir sind aber nicht nur telefonisch unter der Hotline 0810/300 250 aus ganz Österreich zum Ortstarif erreichbar, sondern wir beantworten per Mail auch Online-Anfragen, welche wir über unsere Homepage www.das.at erhalten.

risControl: Welche Kundengruppen nehmen die TRA in erster Linie in Anspruch?

Messenlehner: Der Schwerpunkt der Anfragen betrifft natürlich den Privatbereich, allerdings haben wir auch viele Firmenkunden, die das Service häufig für ihren Betrieb nützen. Wesentlich dabei ist, dass es nicht immer nur um reine Rechtsfragen geht, sondern auch darum, wie man sich in bestimmten Situationen richtig verhält.

Es kommt gar nicht so selten vor, dass wir in diesen Fällen durch aktives Zuhören, Einfühlungsvermögen unserer MitarbeiterInnen und dem Anbieten unserer Vorschläge Lebenshilfe leisten.

risControl: Um welche Themen drehen sich die Fragen von Kunden an die TRA am häufigsten?

Messenlehner: Wir haben die Erfahrung gemacht, dass viele unserer Kunden von ähnlichen Sorgen und Ängsten geplagt werden. Die meisten Fragen betreffen das Miet- und Wohnrecht. Dauerbrenner sind hier Meinungsverschiedenheiten zwischen Mietern und Vermietern.

Häufig sind auch Sachverhalte aus den Bereichen des Erb- und Familienrechts Gegenstand der Anfragen. Bei diesen sensiblen und persönlichen Themen kommt neben der rechtlichen Unterstützung auch die soziale bzw. empathische Kompetenz unserer MitarbeiterInnen zum Tragen. Selbstverständlich ist auch das Vertragsrecht immer wieder Gegenstand einer Anfrage. Der Klassiker schlechthin: „Ich habe vor ein paar Wochen ein Gerät gekauft, jetzt ist es kaputt. Was kann ich tun?“ Aber auch Autokäufe, Handy-Abrechnungen und Internetshopping stehen an der Tagesordnung.

risControl: Wie viele Fragen werden im Durchschnitt an einem Arbeitstag an die TRA herangetragen?

Messenlehner: Im Jahr 2009 hatten wir mehr als 7.500 Anfragen. Durchschnittlich werden daher pro Tag etwa 30 Rechtsfragen unserer Kunden behandelt.

In der Regel können die Fragen sofort am Telefon beantwortet werden. Manchmal ist es jedoch notwendig den Kunden zurückzurufen um ihm seine individuelle Lösung des konkreten Rechtsproblems zu präsentieren. Damit zeigen wir dem Kunden, dass wir sein Anliegen ernst nehmen und uns für ihn – im wahrsten Sinn des Wortes – Zeit nehmen.

In diesem Zusammenhang möchte ich noch hervorheben, dass der Kunde selbstverständlich frei wählen kann, ob er das Service der TRA in Anspruch nimmt, oder ob er sich stattdessen oder nach unserer Beratung an einen Rechtsanwalt wendet und sich von diesem beraten lässt.

risControl: Kundenfragen und die Antworten der TRA aus mehreren Jahren stellen ja einen großen Wissens- und Informationsfundus dar. Wird dieses Material aufgehoben und archiviert, um auch nach dem konkreten Beratungsgespräch genutzt werden zu können?

Messenlehner: Die häufigsten Fragen werden samt Beantwortung in einer FAQ-Datenbank gesammelt und sind intern für alle Juristen abrufbar. Somit stellen wir sicher, dass ein und dasselbe Rechtsproblem nicht mehrmals gelöst werden muss und wir in vergleichbaren Situationen unseren Kunden wesentlich schneller helfen können. Diese Sammlung juristischen

Wissens wird daher auch im Rahmen der Schadenbearbeitung von unseren Rechts-Service MitarbeiterInnen gut und gerne genutzt.



risControl: Können Sie sich an besonders ausgefallene Fragen aus der jüngeren Vergangenheit erinnern,

die zur Zufriedenheit des Kunden beantwortet werden konnten?

Messenlehner: Vor einigen Wochen gab es eine Anfrage zum Thema Raucherschutz in öffentlichen Lokalen. Unser Kunde wollte seine Rechte als Nichtraucher durchsetzen. Der Kunde wurde des Lokals verwiesen, weil er eine Atemschutzmaske aufgrund seiner Asthma-Erkrankung trug. Der Wirt meinte, es hätten sich mehrere Lokalbesucher beschwert und angefragt, ob er an einer ansteckenden Krankheit leide. Der VN hatte jedoch diese Maske nur deshalb aufgesetzt, um dem Nikotinrauch nicht ausgesetzt zu sein. In diesem Fall konnten wir unserem Versicherungsnehmer mit der Beurteilung der Rechtslage weiter helfen und haben damit die Basis für die letztendlich erfolgreiche Ausräumung der Differenzen mit dem Wirt geschaffen.

Einmal hat ein Kunde, der soeben einen Verkehrsunfall hatte, mit dem Handy direkt von der Unfallkreuzung angerufen. Unsere Juristin konnte ihn mit den nötigen Tipps versorgen: Beweise sichern (Fotos, Zeugen), Polizei rufen, wenn der Unfallgegner den Hergang des Vorfalls anders darstellt oder es Schwierigkeiten beim Tausch der Personalien und dem Ausfüllen des Unfallberichts gibt u.s.w. Schon der Anruf bei der Rechtsschutzversicherung dürfte auf den Unfallgegner eine gewisse Auswirkung gehabt haben: Kurze Zeit später hat der Kunde noch einmal angerufen, sich bedankt und mitgeteilt, dass die gegnerische Haftpflichtversicherung das Verschulden ihres Versicherten anerkannt und die Begleichung des Schadens zugesagt hat. Praktische, unmittelbare Lebenshilfe, verbunden mit den entsprechenden rechtlichen Hinweisen.