

Erst auf dem Trockenen, dann in die Warteschleife

Von Susanne Schulz

Bei Anruf Reparatur: So hatte sich ein Nordkurier-Leser die Behebung einer Warmwasser-Havarie gewünscht. Statt dessen habe er viel Zeit am Telefon verbracht. Sein Vermieter indessen kann die vergeblichen Versuche nicht recht nachvollziehen.

NEUBRANDENBURG. Erst blieb das warme Wasser aus, und dann ließ ihn auch noch das Telefon auf dem Trockenen sitzen – viel Zeit hat Nordkurier-Leser Lothar Wagner dieser Tage in Warteschleifen verbracht. Und warum das so sein musste, sei ihm immer noch nicht erklärlich, bekennt der Neubrandenburger Innenstadt-Bewohner am Direkten Draht des Nordkurier.

Denn einen Ausfall der Warmwasserversorgung habe er in den vergangenen Monaten mehrfach erlebt. „Schon nach dem vorherigen Mal habe ich gefordert, dass die Ursache dauerhaft repariert wird“, berichtet er. Doch am vergangenen Sonntag trat der Fehler erneut auf. Und Versuche, die Havarie Nummer der Neubrandenburger Wohnungsgesellschaft Neuwoges anzurufen, führten den Mieter immer wieder in die Warteschleife. „Ich habe es wohl 15 Mal versucht“, sagt er. Am nächsten Morgen habe er versucht, seine Sachbearbeiterin oder den Hausmeister zu erreichen – mit demselben Ergebnis.

Unternehmen irritiert über vergebliche Anrufe

Auf Nordkurier-Nachfrage bestätigt die Neuwoges für die vergangenen drei Monate zwei Mangelanzeigen wegen nicht ausreichender Warmwasserversorgung in Wagners Wohnhaus – die seien allerdings durch andere Mieter angemeldet worden. Als Ursache für die Havarie am vergangenen Sonntag habe sich eine defekte Zirkulationspumpe erwiesen, die noch am selben Tag erneuert wurde. „Das geschilderte Problem sollte damit behoben sein“, stellt Neuwoges-Sprecher Matthias Trenn in Aussicht.

Die vielen vergeblichen Anrufe sind für das Unternehmen nicht nachvollziehbar: Schließlich sei die Havarie-Meldung eines anderen betroffenen Mieters eingegangen und der Schaden daraufhin behoben worden. Insgesamt habe der Havariedienst am vergangenen Wochenende 20 Fälle bearbeitet. Eine Störung der Servicehotline oder des Notrufs sei nicht bekannt.

Jeder Anrufer wähle sich bei der Neuwoges über die Servicehotline 0395 4501450 ein und werde automatisch durch ein Menü geleitet, erklärt Trenn. An Sonn- und Feiertagen fordere der Ansagetext etwa auf, im Falle einer Havarie die Taste 1 zu drücken oder am Telefon zu bleiben, um mit dem Havariedienst verbunden zu werden. Beispiele für Havarien seien etwa ein Stromausfall in der kompletten Wohnung, schmorende Steckdosen, Rohrbrüche, ein Komplettausfall der Heizungsanlage, Baumschäden mit Gefährdung oder eben auch ein Ausfall der Warmwasserversorgung.

Der Hausmeister dient mittlerweile als Bindeglied

Möglicherweise habe sich der Mieter am Sonntag von dem Ansagetext irritieren lassen und vorzeitig aufgehängt, überlegt Trenn. Am Montag jedenfalls sei die für sein Wohnhaus zuständige Kundenbetreuerin krankheitsbedingt ausgefallen; Anrufer seien vertretungsweise an eine andere Kollegin weitergeleitet worden. „Demzufolge kam es zu einem erhöhten Telefonaufkommen, was bedauerlicherweise entsprechende Wartezeiten nach sich zog“, erklärt der Neuwoges-Sprecher.

Die Hausmeister wiederum seien seit dem 1. Januar nicht mehr persönlich telefonisch zu erreichen – worüber das Unternehmen die Mieter auch bereits im Dezember ausführlich informiert habe. Mit technischen Problemen oder Reparatur-Aufträgen könnten sich die Bewohner montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr an die Servicehotline wenden. „So ist gewährleistet, dass sich umgehend der fachlich richtige Handwerker des jeweiligen Problems annimmt“, wirbt Trenn für dieses Verfahren. Eine ausgiebige Testphase habe ergeben, dass die Anliegen dadurch schneller und zielgerichteter abzuarbeiten seien. Die Hausmeister indessen fungierten wie gehabt als Bindeglied zwischen Mieter und Kundenbetreuer und widmeten sich verstärkt der Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit in ihren Revieren.

Die Kundenbetreuer als Ansprechpartner wiederum seien montags bis freitags von 8 bis 9 Uhr telefonisch zu erreichen, persönliche Sprechzeiten in der Heidenstraße 6 gebe es dienstags von 9 bis 12 Uhr und donnerstags von 13 bis 17 Uhr.

Kontakt zur Autorin
s.schulz@nordkurier.de



Hände waschen geht ja noch mit kaltem Wasser. Aber wenn Warmwasser fehlt, gibt es Einschränkungen. FOTO: FELIX HÖRHAGER