

Ablauf Störungsmeldung

Schritt 1: Störungsmeldung

Der Kunde meldet sich bei unserer Störungshotline unter **040 40 11 75 0** (Auswahl 9) und schildert die Störung.

Schritt 2: Beauftragung

Der Störungsdienst erstellt eine schriftliche Beauftragung für den zuständigen Handwerkspartner.

Bei Wasser- oder Gasaustritt sowie bei einer Kälтанlage erfolgt zusätzlich eine telefonische Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Partner.

Schritt 3: Kontaktaufnahme mit dem Kunden

Der zuständige Handwerkspartner meldet sich beim Kunden:

- innerhalb von 24 Stunden bei regulären Störungen
- sofort bei Wasser- oder Gasaustritt sowie bei Kälтанlage

Ziel ist die schnelle Abstimmung zur Entstörung.

Schritt 4: Durchführung & Freigabe

- Maßnahmen bis 500 € netto können direkt im Rahmen des Auftrags durchgeführt werden.
- Bei Kosten über 500 € netto ist vorab ein Angebot zu erstellen und eine schriftliche oder telefonische Freigabe durch die WCG einzuholen.
- Ohne Freigabe darf die Maßnahme nicht durchgeführt werden.

Muss der Auftrag im Notdienst erfolgen, kann die Freigabe über die Bereitschaftsnummer der WCG (040 40 11 75 440) eingeholt werden.

Schritt 5: Abrechnung

Die Abrechnung der Störungsmeldung erfolgt bitte innerhalb von 6 Wochen.