

Wegen der schiefen und unvollständigen Berichterstattung im Kassensturz verlieren Interessenten immer wieder das Vertrauen und müssen deswegen auf einen so nützlichen und wegen seiner Co2-Neutralität umweltfreundlichen Speicherofen verzichten.

Und wenn alles ganz anders ist - die ganze Geschichte

Ergänzend zum Beitrag vom Kassensturz von 2011 möchten wir den formulierten Vorwürfen zur Vermeidung von Missverständnissen die effektiven Abläufe zwischen den Kunden und uns gegenüberstellen.

Nach einer telefonischen Bedürfnisabklärung steht jedem Interessenten eine völlig unverbindliche Beratung in seinem trauten Heim zur Verfügung. Wünscht der Interessent dann eine individuelle Planung und Offerte gemäss seiner Wohnsituation und persönlichen Wünschen, verweisen wir auf den für uns grossen Arbeitsaufwand wofür wir eine Kostenbeteiligung von Fr. 450.- erheben, falls der Auftrag anschliessend nicht uns erteilt wird.

Erst wenn Sie bei der folgenden Besprechung des für Sie entwickelten individuellen Ofenplans mit der ausgearbeiteten schriftlichen Offerte unserem Berater den Bauauftrag erteilen, die Hand zum Dank für das Vertrauen schütteln und die Offerte mit „Auftrag i.O.“ unterzeichnen, sind Sie an uns und wir an Sie gebunden. Die anschliessend an Sie verschickte schriftliche Auftragsbestätigung enthält nochmals alle anlässlich der Besprechung vereinbarten Punkte.

Die im Kassensturz auftretende Kundin hatte die Offerte im Jahre 2006 eigenhändig unterschrieben und der Auftragsbestätigung nicht widersprochen. Die Bauausführung wurde immer wieder verschoben und nach einigen Jahren erklärte sich die Kundin trotz dem selbst bewohnten Einfamilienhaus für mittellos, so dass der Auftrag aufgehoben werden musste.

Tiro verlangt für den Vertragsbruch Schadloshaltung im Umfang der entstandenen Kosten. Sämtliche Arbeiten beginnen nämlich nach einer zusätzlichen Wartezeit von 14 Tagen nach Auftragserteilung. Unser Berater und Agent erhält seinen vertraglich vereinbarten Lohn und Prämie, Schlosserwaren werden mit Zeichnung bestellt, Material für die Rauchgaszüge und Aussenhülle wird besorgt, der Detailplan für das Innenleben gezeichnet, Baubewilligungsverfahren mit Formularbeschaffung eingeleitet etc etc. Inklusiv einem bescheidenen Gewinnanteil beläuft sich die Schadloshaltung auf 15-20% der Auftragssumme.

Muss ein Auftrag aus für den Kunden nicht vorhersehbaren Gründen ohne sein Verschulden aufgelöst werden, verzichtet die Tiro AG auf jegliche, den Betrag von Fr. 450.- übersteigende Summe. Meinungsänderungen und Eigenverschulden konsequenterweise ausgeschlossen.

Mit dieser grosszügigen Praxis konnten jegliche Streitigkeiten in den letzten Jahren bei einer Stornoquote von 2% vermieden werden.

Mit der Unterstützung und Stärke von über 200 zufriedenen Kunden pro Jahr, inklusive seit 2011 dem damaligen Direktor des Schweizer Fernsehens.