

E-mail: info@awsh.de
Internet: www.awsh.de

Bei Umzug mit neuer Anschrift zurück! Nicht nachsenden!
AWSH GmbH · Leineweberring 13 · 21493 Elmenhorst

05 2FFD 1070 03 3001 B429
DV 07.18 0,70 Deutsche Post



*DV*051*00006978*

Bei Zahlungen und Zuschriften
bitte diese Nummern angeben:

Objekt-Nr.:

22927 Großhansdorf

Elmenhorst, 16.07.2018



Objekt: 22927 Großhansdorf

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

seit Monaten schon werden die Rest- und Bioabfallbehälter um einige Arbeitstage verspätet geleert.

Grund dafür war ein Personalmangel bei dem von uns beauftragten Entsorgungsunternehmen (GEG). Damit sind natürlich Unannehmlichkeiten bei Ihnen verbunden. Dafür bitten wir Sie in aller Form um Entschuldigung. Wir arbeiten mit Hochdruck daran, dieses Problem zu beheben. Es gibt auch erste positive Anzeichen, da wieder mehr Fahrpersonal zur Verfügung steht. Es wird aber noch einige Wochen in Anspruch nehmen, bis wir zum ursprünglichen Abfuhrkalender zurückkehren können. Nach den letzten - optimistischen - Angaben der GEG soll dies im August erreicht werden. Da es allerdings schwierig ist, die Verzögerungen aufzuholen und neues Personal parallel einzuarbeiten, können wir nicht ausschließen, dass es möglicherweise auch noch länger dauert.

Warum das so ist, wieso es überhaupt so weit kommen konnte und wie es weitergehen soll, dazu haben Sie eine Reihe von Fragen gestellt, die wir Ihnen anliegend beantworten möchten.

Wir möchten Ihnen auf diesem Weg auch gern unsere Internetseite und unsere App ans Herz legen, über die Sie tagesaktuelle Informationen zu Leerungen und Störungen erhalten. Sie können so dazu beitragen, dass die Abfallbehälter erst an die Straßen gestellt werden, wenn die Abfuhr auch tatsächlich erfolgen soll. Gerade wenn es uns in den kommenden Wochen gelingen sollte, die Verzögerungen kontinuierlich wieder aufzuholen, kann das die Situation an den Straßenrändern erleichtern und verhindern, dass gerade der Bioabfall länger in der Sonne steht, als nötig.

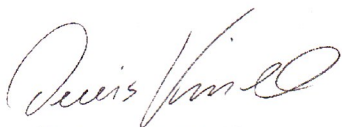
Als Entgegenkommen für die entstandenen Unannehmlichkeiten haben wir zwei Gutscheine für die kostenfreie Anlieferung von Abfällen auf unseren Recyclinghöfen angefügt. Diese können bei Bedarf und gegen Vorlage dieses Schreibens bis zum Jahresende eingelöst werden.

Bitte reichen Sie dieses Schreiben gegebenenfalls an Ihre Mieter weiter.

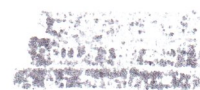


Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung - auch wenn es angesichts des Anrufaufkommens zu Wartezeiten am Telefon und auch per Mail kommen kann. Dennoch hoffen wir auf Ihr Verständnis.

Freundliche Grüße aus Elmenhorst



Dennis Kissel (Geschäftsführer) und das gesamte Team der AWSH



Faint, illegible text or stamp

Gutschein

für die einmalige
Anlieferung von bis zu
1 m³ Gartenabfall
auf einem Recyclinghof
der AWSH

Gültig bis zum 31.12.2018

Gutschein

für die einmalige
Anlieferung von bis zu
5 Restabfallsäcken
à 100 Liter
auf einem Recyclinghof
der AWSH

Gültig bis zum 31.12.2018

7. Wer kommt für diese Mehrkosten auf?

Die Kosten werden der GEG in Rechnung gestellt.

8. Warum hat die AWSH so spät reagiert?

Der Vertragspartner hat einen gesetzlichen Anspruch auf Nachbesserung für schlecht oder nicht erbrachte Leistungen in einer angemessenen Frist. Diese liegt bei zwei Tagen. Erst danach dürfen Ersatzvornahmen (s. Punkt 6) eingeleitet werden. Wie beschrieben, sind auch diese nicht sofort umzusetzen. Mehrere Wochen wurde die Frist zur Nachbesserung eingehalten, so dass wir da aus rechtlichen Gründen nicht aktiv werden konnten.

9. Was mache ich mit meinem Abfall, der nicht mehr in die Tonne passt, weil Sie viel später als geplant zur Leerung kommen?

Vermehrt angefallener Abfall kann in Plastiktüten (Restabfall) oder Papiertüten (Gartenabfall) neben die Behälter gestellt werden. Dieser wird dann bei der nächsten Behälterleerung mitgenommen. Außerdem kann "überschüssiger Abfall", der im Rahmen der verspäteten Abfuhr anfällt, kostenfrei auf einem unserer Recyclinghöfe angeliefert werden. Dies ist logistisch außerdem die bessere Lösung, damit die Touren die zu entsorgende Menge auch bewältigen können.

10. Warum informieren Sie uns nicht besser über die Situation und darüber, wann mein Behälter nun tatsächlich geleert wird?

Wir haben von Anfang an versucht, über die Presse und unsere Internetseite so gut wie möglich über das Problem und den Stand der Dinge zu informieren. Diese eher grundsätzlichen Angaben reichten aber offensichtlich nicht aus. Viele Kunden hatten das verständliche Interesse, den Termin zu erfahren, wann ihr Behälter nun genau geleert wird. Eine Reaktion darauf hat einige Zeit in Anspruch genommen. Auf unserer Internetseite www.awsh.de und über unsere App „AWSH - Wertvolle Termine“ gibt es seit Anfang Juni nun für jeden Ort Informationen zu den an die jeweilige Abfuhrsituation angepassten Abfuhrtermine. Kunden, die die APP nutzen, sollten diese regelmäßig aktualisieren, um immer auf dem neuesten Stand zu sein.

11. Bekomme ich eine Entschädigung, die verspätete Abfuhr dauert ja ziemlich lange an?

Die Abfuhrsituation führte und führt zu Unannehmlichkeiten, das ist unbestritten. Ansprüche auf Kürzung der Abfallentgelte lassen sich daraus aber noch nicht ableiten, denn die Entsorgungsleistung insgesamt wird – wenn auch verspätet – erbracht. Zudem werden die Entgelte jährlich im Rahmen eines Haushalts berechnet. Überschüsse eines Jahres, die etwa aufgrund nicht eingplanter Vertragsstrafen oder Minderleistungen entstehen, fließen entgeltreduzierend in das Folgejahr ein. Schließlich werden mit der Möglichkeit der Beistellungen bzw. der kostenfreien Anlieferung auf den Recyclinghöfen Ersatzleistungen angeboten. Wir bitten um Verständnis.

12. Wie geht es nun weiter?

Die Verzögerungen dauern, wie gesagt, noch an. Wir gehen zurzeit von einer Normalisierung der Situation bis September aus. Durch das weitere Hinzuziehen von Entsorgungskapazitäten (s. Punkt 6) soll die Dauer der Verzögerungen aufgehoben und verringert werden. Entscheidend werden Neueinstellungen von Fahrern bei der GEG sein. Hier haben wir einen entsprechenden finanziellen Rahmen geschaffen. Diese Maßnahme hat auch schon zur Einstellung von weiteren Fahrern geführt. Langsam verringern sich die Rückstände bei den Behälterleerungen. Bitte beachten Sie unsere Informationen dazu (s. Punkt 10).