

## **Merkblatt Kommunikation**

Sehr geehrte Frau Mandantin,  
sehr geehrter Herr Mandant,

wir dürfen Sie über folgende Kommunikationsmöglichkeiten informieren:

### **Telefon**

Die Kanzlei ist telefonisch unter *0821 345770* erreichbar zu folgenden Zeiten:

Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr  
Freitags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

### **Telefax**

Die Kanzlei ist per Telefax unter *0821 34577-20* täglich 24 Stunden erreichbar.

### **E-Mail**

Die Kanzlei ist über die E-Mailadressen

*kanzlei@erbrechts-spezialist-augsburg.de*  
*otteulberg@t-online.de*

oder

täglich 24 Stunden erreichbar.

Nachfolgend möchten wir Ihnen die Bearbeitung des Posteingangs im Regelfall kurz darstellen.

Eingehende E-Mails und Telefaxe sowie Post werden für den Fall des Eingangs bis 09:30 Uhr in der täglichen Postbesprechung der jeweiligen Akte zugeordnet und anschließend der Bearbeitung zugeführt.

Nach 09:30 Uhr eingehende E-Mails, Telefaxschreiben und Briefe werden am darauffolgenden Tag in der Postbesprechung bearbeitet.

Jedes eingehende Telefonat wird mit Datum und Uhrzeit erfasst.

Rückruftermine, sowie reguläre Besprechungstermine sollten immer mit einem festen Termin versehen werden.

Bei der Rückrufterminvereinbarung ist zu berücksichtigen, dass 80 % der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr völlig ausgebucht ist mit Gerichtsterminen, Besprechungen mit Mandanten, Erbgemeinschaften, Beteiligten und gegnerischen Rechtsanwälten und Sachverständigen.

Während dieser Zeiträume sind Rückrufe grundsätzlich nicht möglich.

Es ist daher unbedingt erforderlich, dass feste Telefontermine vereinbart werden, wobei Rückruftermine auch außerhalb der oben genannten Zeiten liegen können.

Die telefonische Mitteilung von reinen Sachverhalten nehmen gerne auch unsere Mitarbeiterinnen unmittelbar telefonisch entgegen.

Generell ist anzumerken, dass eingehende Post in einem Zeitraum von 2 bis 3 Tagen nach Zuordnung zur Akte bearbeitet wird und somit auf die eingehenden Nachrichten in angemessener Zeit reagiert werden kann.

Wir dürfen Sie daher bitten, nach Möglichkeit die Angemessenheit von telefonischen oder postalischen Anfragen und deren zeitlichen Rahmen zu berücksichtigen und die oben dargestellten Abläufe mit einzubeziehen.

E-Mails, die eine telefonische Anfrage in der laufenden Sache ankündigen, können nicht unmittelbar, d. h. innerhalb eines relativ kurzen Zeitraums beantwortet werden.

Kurzfristige E-Mail-Anfragen bezüglich des Sachstands in der laufenden Sache bedürfen ebenfalls einer gewissen Zeitspanne zur Vorbereitung.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass telefonische Rückfragen schneller beantwortet werden, als schriftliche Anfragen.



Zu einer Beschleunigung der Kommunikation kann beitragen, wenn Sie uns Ihre E-Mail-Anschrift, sowie Faxnummer und eventuell Ihre Mobiltelefonnummer unter anderem auch für den Versand von SMS bekannt geben.

Anzumerken ist, dass kurz hintereinander eintreffende Nachrichten gebündelt und im Zusammenhang bearbeitet werden. Aus eben genanntem Grund führt das Versenden von mehreren kürzeren Mitteilungen eher zu einer Verzögerung als zu einer Beschleunigung der Angelegenheit. Darüber hinaus führen viele kleinere Mitteilungen zu erhöhten Abrechnungstatbeständen und damit erhöhten Kosten für Sie.

Teilen Sie uns auch mit, wenn Sie uns betriebliche Faxnummern durchgeben, ob diese auch geeignet sind zur Übermittlung von eventuell vertraulichen Mitteilungen.

Akten im Bereich des Erbrechts umfassen in der Regel 10 bis 50 Mal so viele Informationen wie reguläre Handakten eines Anwalts. Es ist nicht effizient, wenn bei Anrufen die Anwälte sofort mit dem Mandanten telefonisch kommunizieren, da dann der Informationsstand nicht gewährleistet ist. Aus diesem Grund sollten Telefontermine vereinbart werden.

Bei kurzfristigen Gesprächsterminen ist auch die Akte nicht jederzeit verfügbar, da diese entweder bei den Bearbeitungsakten bzw. im Archiv sind. Die Vorlage nimmt in etwa 10 - 15 Minuten in Anspruch.

Mit freundlichen Grüßen

Erbrechtskanzlei  
Eulberg & Ott-Eulberg