
Videocall Protokoll

KUNDENNAME:

[REDACTED]

AUFTRAGSNUMMER:

[REDACTED]

AUFTRAG VOM:

[REDACTED]

VIDEOKONFERENZ VOM:

[REDACTED]

TEILNEHMER:

[REDACTED], Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Mängelaufnahme

GESAMTANSICHT



KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Der Boden des Kühlschranks weist im vorderen Bereich einen deutlichen Quellschaden auf. Ursache ist eingedrungenes Wasser, das infolge eines verstopften Ablauflochs im Kühlschrank in den Korpus gelangt ist. Der Kunde wurde darüber informiert, dass dieser Schaden nicht unter die Garantie oder Gewährleistung fällt. Das weitere Vorgehen wird intern bei der Fa. [REDACTED] abgestimmt.



Quellschaden



Wasser steht im Innenraum



Das Ablaufloch ist verstopft

2. Die Nischenverkleidung hinter der Spüle weist im Bereich direkt hinter der Armatur mehrere Quellschäden auf. Der Kunde wurde darüber informiert, dass dieser Schaden nicht unter die Garantie oder Gewährleistung fällt. Zudem wurde erläutert, dass es sich bei der Silikonfuge um eine Pflegefuge handelt, die regelmäßig gewartet werden muss. Das weitere Vorgehen wird intern bei der Fa. [REKLA-ONLINE](#) abgestimmt.



Quellschaden an der Nischenverkleidung

3. Für die geplante Sockeldemontage wurde dem Kunden der folgende Erklärfilm zur Verfügung gestellt:
[Sockel demontieren](#)

Interne Bemerkung:

Die Quellschäden am Korpus des Kühlschranks sind eindeutig auf das verstopfte Ablaufloch zurückzuführen, da Feuchtigkeit ungehindert austreten und in das Material eindringen konnte. Auch bei der Nischenverkleidung hinter der Spüle ist ein Pflegeversäumnis festzustellen, da die Silikonfuge nicht instandgehalten wurde und dadurch Wasser in die Bauteile gelangen konnte. Beide Schadensbilder sind typische Folgen unzureichender Pflege und wurden daher im Gespräch nicht als Gewährleistungsfall anerkannt. Der Kunde wünscht für den Korpus sowie die Nischenverkleidung einen formlosen Kostenvoranschlag; hierfür ist eine Arbeitszeit von 2 Monteuren mit insgesamt 4 Stunden vorgesehen.