

Videocall Protokoll

KUNDENNAME:

[REDACTED]

AUFTRAGSNUMMER:

[REDACTED]

AUFTRAG VOM:

[REDACTED]

VIDEOKONFERENZ VOM:

[REDACTED]

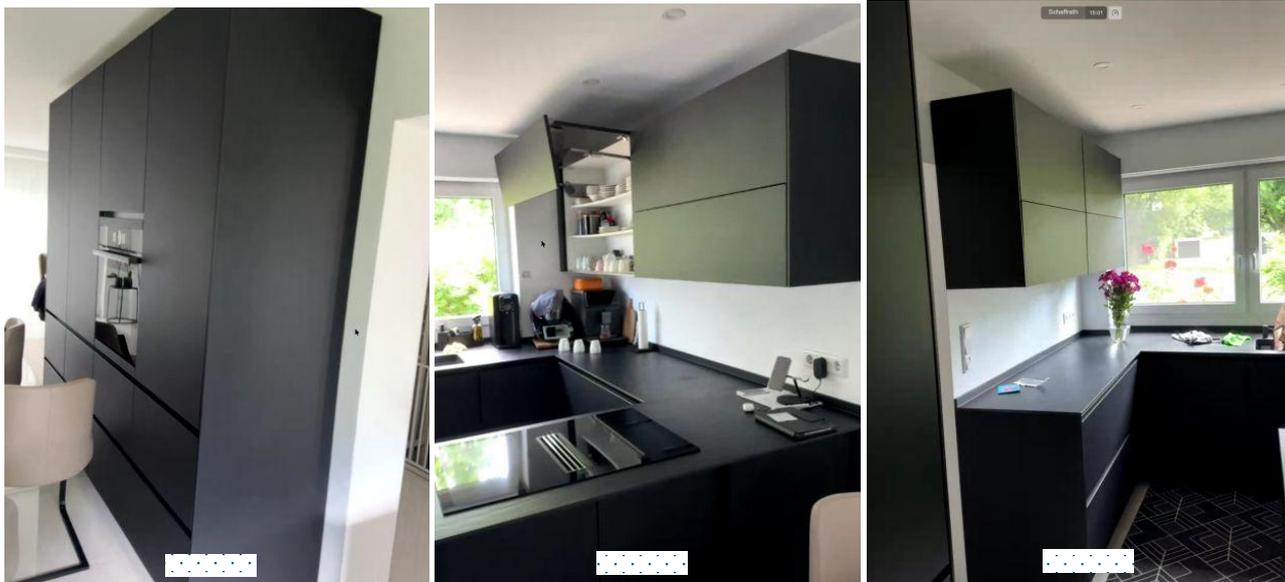
TEILNEHMER:

[REDACTED], Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Kde meldet per Email folgende Reklamationen: verschmutzte Rückwand im Hängeschrank und Lackfehler an Front.

GESAMTANSICHT



KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

Position 1:

Die Rückwand des Faltklappenhängeschrankes ganz links weist im unteren rechten Bereich Wasserspuren auf, die auf feuchtes Geschirr hindeuten. Der Kunde wurde darüber informiert, dass dieser Schaden nicht unter die Garantie oder Gewährleistung fällt. Das weitere Vorgehen wird intern abgestimmt.



Feuchtigkeits-
schaden
durch nasse
Teller

Position 2:

Der obere Einlegeboden aus dem Faltklappenhängeschrank weist mittig einen Quellschaden auf. Der Kunde wurde darüber informiert, dass dieser Schaden nicht unter die Garantie oder Gewährleistung fällt. Das weitere Vorgehen wird intern abgestimmt.



Feuchtigkeits-
schaden
durch nasse
Teller

Position 3:

Die Tür am 60er-Unterspülenschrank, Türanschlag rechts, weist an der unteren Kante einen Quellschaden auf. Der Kunde wurde darüber informiert, dass dieser Schaden nicht unter die Garantie oder Gewährleistung fällt. Das weitere Vorgehen wird intern abgestimmt.



Quellschäden
und
Kalkränder.



Eingetrocknete Wasserränder deuten
auf stehende Feuchtigkeit hin

Bemerkung:

Die festgestellten Quellschäden an den Möbelfronten sowie am Einlegeboden der Faltklappe sind eindeutig auf anhaltende Feuchtigkeitseinwirkung zurückzuführen und fallen somit nicht unter Garantie oder Gewährleistung. Als Ursache ist mit hoher Wahrscheinlichkeit ein Pflege- bzw. Nutzungsfehler durch den Kunden anzusehen. Auch die Verschmutzung an der Rückwand des linken Hängeschrankes lässt sich nachweislich auf ein unsachgemäßes Verhalten des Kunden zurückführen. Das mögliche Kundenverschulden wurde im Rahmen der Besprechung anhand der vorliegenden Fotodokumentation ausführlich erläutert. Die abschließende Entscheidung über das weitere Vorgehen obliegt der Firma

