

---

## Videocall Protokoll

---

KUNDENNAME:

[REDACTED]

AUFTRAGSNUMMER:

[REDACTED]

AUFTRAG VOM:

[REDACTED]

VIDEOKONFERENZ VOM:

[REDACTED]

TEILNEHMER:

[REDACTED], Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Weitere Beanstadungen sind aufgefallen.

---

### GESAMTANSICHT



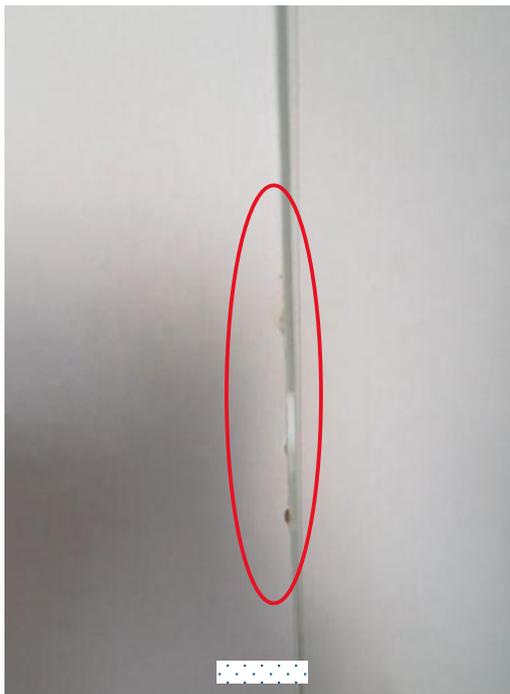
## KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Der Abfallsammler im 50er Spülenunterschrank ist an den Schrauben herausgebrochen, da im hinteren Bereich offenbar nur eine Schraube gesetzt wurde. Die vorhandenen Furnierablösungen können nach Absprache mit dem Kunden fachgerecht mit farblich passendem Hartwachs ausgebessert und der Abfallsammler wieder montiert werden. Die durch das Herausziehen entstandenen Frontbeschädigungen lassen sich ebenfalls mittels Lackstift oder Hartwachs professionell nacharbeiten. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma **REKLA-ONLINE** abgestimmt.



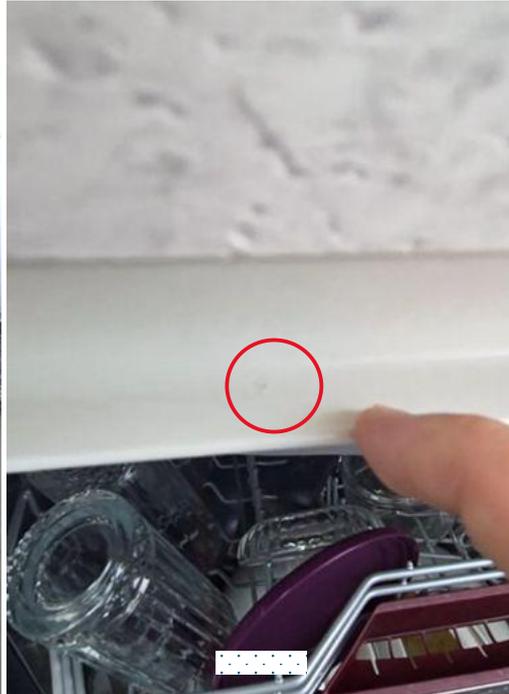
Die vorhandenen  
Furnierbeschädigungen  
auf der Oberfläche  
können mit weißem  
Hartwachs  
nachgearbeitet werden

Hier hat  
offensichtlich keine  
Schraube gesessen.



Diese Beschädigungen  
an der Innenseite der  
Tür können ebenfalls  
nachgearbeitet  
werden

2. Die Griffleiste oberhalb des Geschirrspülers weist eine kleine Macke auf. Der Kunde wurde darüber informiert, dass es sich hierbei um einen offensichtlichen Mangel handelt, der umgehend hätte gemeldet werden müssen. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] abgestimmt.



Kleine Macke auf der Griffleiste.

3. Die obere Front des Auszugsschranks zeigt einen Kratzer, der sich bedauerlicherweise nicht fotografisch dokumentieren lässt. Laut Kundenaussage wurde der Schaden bereits unmittelbar nach der Montage gemeldet und soll bei der Firma [REDACTED] entsprechend aktenkundig sein. Die weitere Vorgehensweise erfolgt in Absprache intern bei der Firma [REDACTED].



4. Die Frontpasseleiste neben dem Auszugsschrank weist an der oberen Front Druckstellen auf. Auch dieser Mangel wurde laut Kundenaussage bereits nach der Montage gemeldet und ist bei der Firma [REDACTED] bekannt. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] abgestimmt.



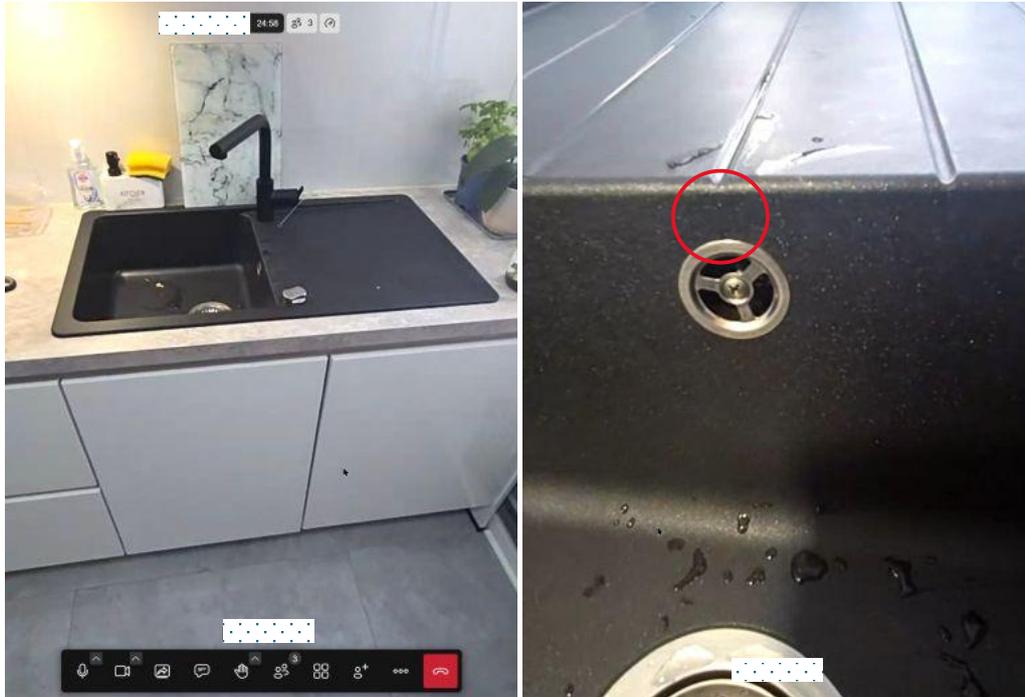
Die Druckstellen  
ließen sich leider  
nicht fotografisch  
festhalten.

5. Links neben dem Kochstellenunterschrank wurde hinter der Heizung ein Korpuspassstück montiert, obwohl der Kunde angibt, hier sollte ein Frontpassstück wie auf der gegenüberliegenden Seite eingebaut sein. Die Zeichnung zeigt jedoch eindeutig, dass eine Korpuspasseleiste vorgesehen ist. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] abgestimmt.



Kunde möchte an dieser  
Stelle eine Frontpasseleiste  
montiert haben.

6. Die Spüle weist oberhalb des Ablaufs einen Riss auf, der der Firma ~~REKLA-ONLINE~~ bereits bekannt ist. Eine Ersatzlieferung wurde veranlasst, und ein Liefertermin wurde bereits terminiert.



7. Der Kunde bittet darum, sämtliche offenen Reklamationen gebündelt an einem einzigen Termin zu erledigen. Demnach soll der Austausch der Spüle erst erfolgen, wenn alle weiteren Ersatzteile vorliegen. Der Kunde wünscht ausdrücklich, nur noch einen einzigen Servicetermin wahrzunehmen.

## Interne Bemerkungen

Bei der Überprüfung der Reklamationen wurde festgestellt, dass an mehreren Stellen unterschiedliche Ursachen vorliegen, die teilweise auf Montagefehler zurückzuführen sind. So fehlte im Bereich des Abfallsammlers eine hintere Schraube, was auf eine nicht ordnungsgemäße Wiedermontage schließen lässt. Der Kunde berichtete zudem von einer seitlichen Verschiebung des Abfallsammlers, die diesen Mangel noch verstärkt sichtbar macht. Weiterhin ist zu vermerken, dass der Kunde bereits auf offensichtliche Oberflächenmängel hingewiesen wurde und in diesem Zusammenhang deutlich gemacht wurde, dass spätere Reklamationen von Kratzern oder Macken nicht mehr anerkannt werden können. Bei weiteren Beschädigungen, wie Kratzern oder Druckstellen, konnten diese im Rahmen der Begutachtung zwar nicht eindeutig dokumentiert werden, der Kunde bestätigte jedoch, dass diese Beanstandungen bereits unmittelbar nach der Montage bekannt waren.

Darüber hinaus besteht ein erhöhter Aufwand (Pos. 5) für den Tausch der Korpuspassblende gegen eine Frontpassblende, da sowohl die mittlere als auch die obere Griffleiste verlängert und damit komplett neu gefertigt werden müssten. Zeitaufwand: 2 Mann / 2 Stunden. In diesem Zusammenhang sollte dem Kunden ein entsprechender Kostenvoranschlag unterbreitet werden, um eine transparente Klärung der Kosten zu ermöglichen. Hinsichtlich der Spüle ist festzuhalten, dass ein neues Modell bereits bestellt wurde. Da der Kunde ausdrücklich einen einmaligen Servicetermin wünscht, erscheint es sinnvoll, geplante Termine bis zur vollständigen Lieferfähigkeit zurückzustellen, um die Arbeiten in einem zusammenhängenden Vorgang zu erledigen.

Insgesamt ergibt sich somit ein gemischtes Bild aus klar erkennbaren Montagefehlern, bereits bei der Montage gemeldeten Beschädigungen sowie zusätzlichen Arbeiten, die über einen regulären Service hinausgehen und deshalb gesondert zu kalkulieren sind.