
Videocall Protokoll

KUNDENNAME:

.....

AUFTRAGSNUMMER:

.....

AUFTRAG VOM:

.....

VIDEOKONFERENZ VOM:

.....

TEILNEHMER:

....., Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Mängelaufnahme

GESAMTANSICHT



KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Die zweigeteilte Auszugsfront unterhalb des Geschirrspülers weist mittig oberhalb des Griffes einen deutlich sichtbaren Quellschaden auf. Die Kundin wurde darauf hingewiesen, dass Quellschäden nicht unter Garantie oder Gewährleistung fallen. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] abgestimmt.



Quellschaden

Interne Bemerkung:

Bereits im Februar wurde die betroffene Front an exakt derselben Stelle aufgrund desselben Schadens ausgetauscht. Es liegt daher sehr nahe, dass der Geschirrspüler unbemerkt Feuchtigkeit verliert, auch wenn aufgrund der gründlichen Reinigung der Küche und der darunter befindlichen Auffangschale keine eindeutigen Spuren mehr erkennbar waren. Die Aussage der Kundin, der Schaden sei nach dem Urlaub plötzlich aufgetreten, erscheint nicht plausibel, da es sich eindeutig um einen längerfristigen Feuchtigkeitsschaden handelt, bei dem über einen gewissen Zeitraum Wasser eingewirkt haben muss. Somit ist von einem kundenseitigen Verschulden auszugehen. Die Kundin wurde dahingehend sensibilisiert, künftig selbst auf eventuelle Wasseransammlungen zu achten, da ein erneuter Austausch der Front ohne Behebung der Ursache keinen Sinn ergibt und kurzfristig wieder zum gleichen Schadensbild führen würde. Als Vorgehensweise ist empfehlenswert, den Austausch abzulehnen oder alternativ einen Kostenvoranschlag für den Ersatz zu erstellen, da eine Regulierung über Garantie oder Gewährleistung nicht in Betracht kommt.

Vorschlag für ein Anschreiben an die Kundin:

Sehr geehrte Frau [Name],

im Rahmen der Prüfung Ihres Anliegens hat sich gezeigt, dass es sich bei dem festgestellten Schaden an der Auszugsfront eindeutig um einen Feuchtigkeitsschaden handelt. Da dieser bereits zuvor im Februar an derselben Stelle aufgetreten war, ist davon auszugehen, dass der Geschirrspüler an irgendeiner Stelle Feuchtigkeit abgibt. Ein Austausch der Front ohne die Behebung der Ursache würde daher nur kurzfristig Abhilfe schaffen, das Schadensbild jedoch in Kürze erneut hervorrufen.

Da Feuchtigkeitsschäden nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsregelungen fallen, können wir Ihnen die Front nicht kostenfrei ersetzen. Gerne unterbreiten wir Ihnen jedoch auf Wunsch einen Kostenvoranschlag für den Austausch.

Mit freundlichen Grüßen

[Name Möbelhaus]