

---

## Videocall Protokoll

---

KUNDENNAME:

.....

AUFTRAGSNUMMER:

.....

AUFTRAG VOM:

.....

VIDEOKONFERENZ VOM:

.....

TEILNEHMER:

....., Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Mängelaufnahme

---

### GESAMTANSICHT



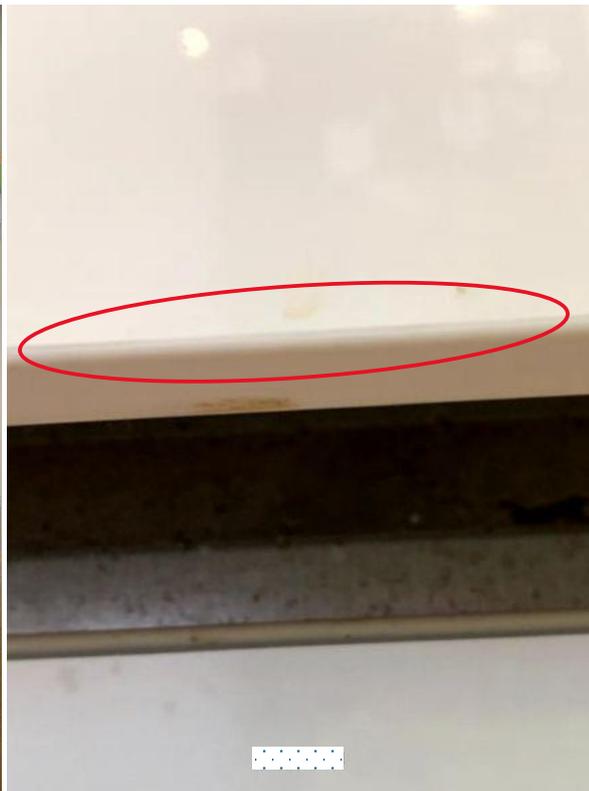
## KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Der 60 cm breite Unterschrank, Türanschlag links, ganz links neben der Spüle, weist an der unteren Kante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



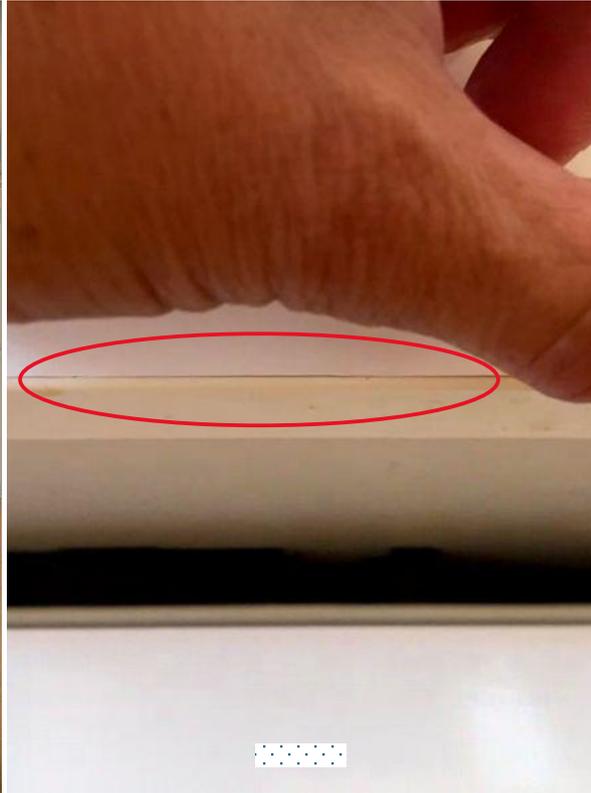
Quellschaden

2. Die 60 cm breite Front des Geschirrspülers weist an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschaden

3. Die Auszugsfront des 60 cm breiten Spülenunterschrankes weist an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REKLA-ONLINE](#) besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschaden

4. Der Auszugsunterschrank ganz rechts neben der Spüle, Türanschlag rechts, weist an der unteren Kante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REKLA-ONLINE](#) besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschaden

5. Beide Fronten des 60 cm breiten Auszugsschranks links neben dem Kochfeld weisen an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [info@rekla-online.de](mailto:info@rekla-online.de) besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschäden



6. Beide Fronten des Kochstellenunterschrankes weisen jeweils an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschäden



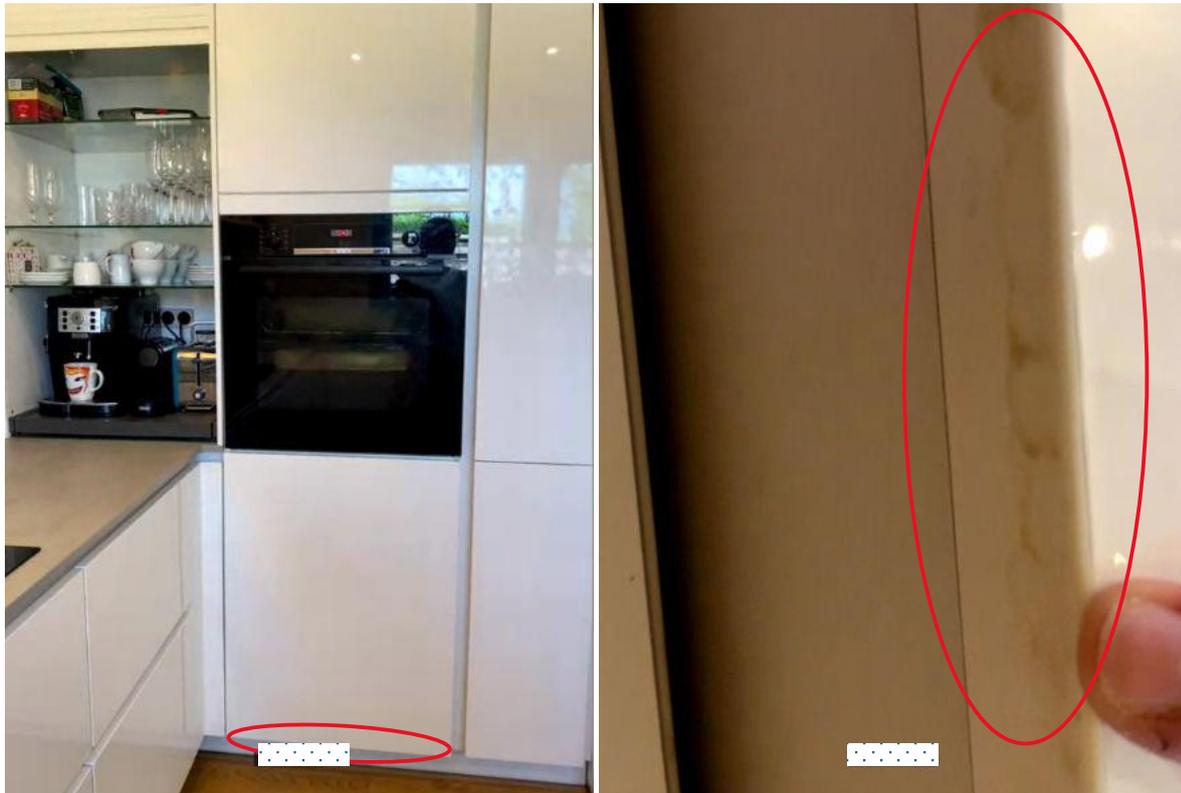
7. Beide Fronten des 60 cm breiten Auszugsschranks rechts neben dem Kochfeld weisen jeweils an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschäden



8. Die Tür unterhalb des Backofens, Türanschlag links, weist an der Unterkante Quellschäden auf. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma [REDACTED] besprochen. Mit dem Kunden wurde besprochen, dass Quellschäden in der Regel nicht unter die Garantie- oder Gewährleistungsbedingungen fallen.



Quellschaden

### Interne Bemerkung:

Bereits vor rund einem Jahr wurden einzelne Fronten aufgrund identischer Quellschäden ausgetauscht. Das nun erneut aufgetretene Schadensbild an denselben Positionen belegt, dass die Ursache nicht in einem Material- oder Herstellungsfehler liegt, sondern in einer anhaltenden, äußeren Feuchtigkeitseinwirkung. Auf den vorliegenden Fotos ist deutlich erkennbar, dass sich unterhalb der Fronten am Anleimer eingetrocknete Wasserränder gebildet haben – ein typisches Indiz für stehende Nässe.

Die Funktionsfähigkeit der Küche ist nicht beeinträchtigt, und die Schäden sind als Folge unsachgemäßer Nutzung bzw. fehlender Pflege anzusehen.

Nach RAL-GZ 430/2 Pos. 10.10 sowie AMK-Merkblatt 005 besteht eine Beständigkeitspflicht nur gegen kurzzeitige Feuchtebeanspruchung, nicht jedoch gegen wiederholte oder dauerhafte Feuchtigkeitseinwirkung. Damit handelt es sich um einen nutzungsbedingten Schaden, der nicht unter die gesetzliche Gewährleistung fällt.

#### **Kundensatz (direkt zitierfähig):**

„Da die betroffenen Fronten bereits vor rund einem Jahr aufgrund gleicher Quellschäden ersetzt wurden und nun erneut aufgetretene Schäden zusammen mit sichtbaren Wasserrändern am Anleimer eindeutig auf stehende Feuchtigkeit zurückzuführen sind, liegt kein Gewährleistungsfall vor.“