
Videocall Protokoll

KUNDENNAME:


AUFTRAGSNUMMER:


AUFTRAG VOM:


VIDEOKONFERENZ VOM:


TEILNEHMER:
, Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:
APL passt nicht, bitte prüfen was falsch ist

GESAMTANSICHT



KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Im ersten Punkt wurde festgestellt, dass die linke Arbeitsplatte falsch herum geliefert wurde, was anhand der übermittelten Fotos eindeutig nachvollziehbar ist.



Fehllieferung der Arbeitsplatte.

2. Zudem wurde die Spülenzeile entgegen der Zeichnung nicht wie vorgesehen um 5 cm vorgezogen, da der externe Monteur angab, dass das vorhandene Eckpassstück aus der alten Küche ansonsten nicht gepasst hätte. Tatsächlich wäre das Eckpassstück mit einer Kürzung um 5 cm anpassbar gewesen, sodass die Küche entsprechend der Bestellung hätte aufgebaut werden können; dabei hätte sich der Überstand der Arbeitsplatte zum Korpus von aktuell 9 cm auf die vorgesehenen 4 cm reduziert. Weiterhin war am Hochschrank mit Backofen zur linken Seitenwand hin vorgesehen, ein Tiefenpassstück einzubauen, um die entstehende 5-cm-Lücke fachgerecht zu schließen, was nicht umgesetzt wurde. Als Lösung wäre vorgesehen, das Eckpassstück auszubauen, die Unterzeile um 5 cm nach vorne zu ziehen und die Lücke an der Seitenwand des Hochschrankes mit dem vorgesehenen Tiefenpassstück zu schließen, sodass die Arbeitsplatte mit dem Korpus wieder den vorgesehenen Überstand erhält.



Zu sehen ist der linke Schenkel des Passstücks. Dieser hätte um 5 cm gekürzt werden können.



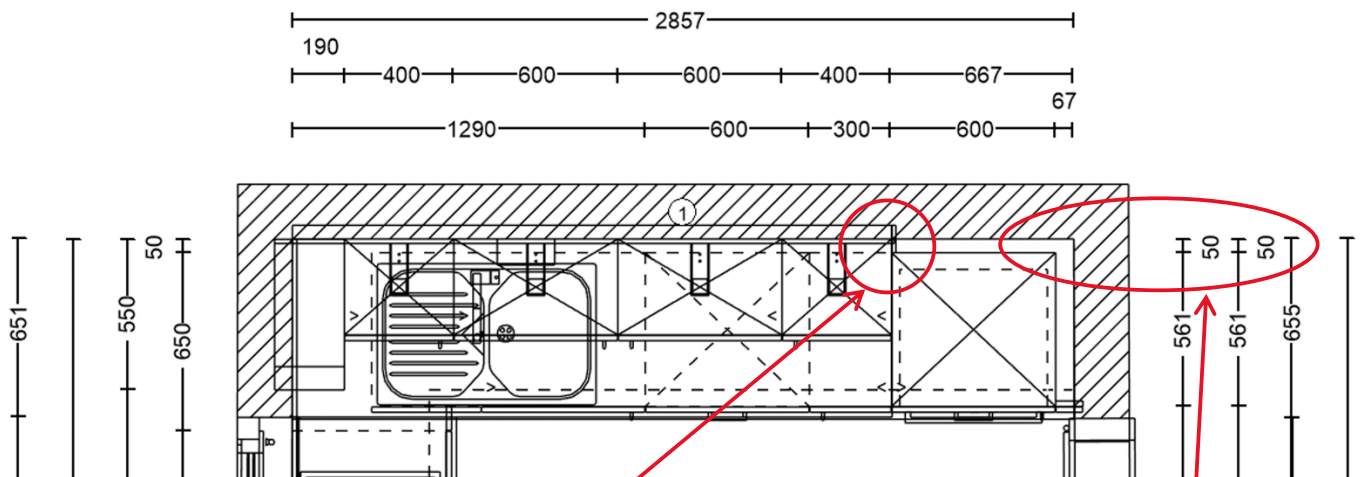
Arbeitsplattenüberstand von 9cm im Bereich des Eckpassstückes.



Arbeitsplattenüberstand von 9cm im Bereich des Hochschrankes



Hier ist zu sehen, dass der Hochschrank **nicht** wie auf den Zeichnungen angenommen mit 5 Zentimeter Abstand zur Wand montiert worden ist. Das Tiefenpasstück fehlt ebenfalls.



An dieser Stelle war ein Tiefenpasstück vorgesehen.

Diese auf der Zeichnung vorgesehenen 5 Zentimeter Abstand zur Wand wurden nicht eingehalten.

Interne Bemerkung

Das Gespräch mit dem Kunden nahm insgesamt einige Zeit in Anspruch, da dieser zunächst sehr kritisch eingestellt war. Im Verlauf konnte jedoch deutlich gemacht werden, dass die Spülenzeile laut Zeichnung um 5 cm hätte vorgezogen werden müssen und es sich hierbei eindeutig um einen Montagefehler seines Monteurs handelt. Zwar brachte der Kunde das Argument vor, dass ihm dadurch 5 cm verloren gingen, dennoch wurde erklärt, dass dies bei der Planung von U-Küchen üblich ist, um Spielraum für Passungenauigkeiten zu schaffen, und dass die Umsetzung technisch weiterhin möglich wäre – auch durch den Austausch der Traverse am Spülenunterschrank gegen Winkel. Hinsichtlich der linken Arbeitsplatte wurde festgehalten, dass diese unabhängig davon schlichtweg falsch geliefert wurde. Abschließend bleibt festzuhalten, dass der Kunde zwar verärgert war, jedoch der Eindruck bestand, ihn mit den sachlichen Erklärungen von der Notwendigkeit und Umsetzbarkeit überzeugt zu haben. Unbedingt den Kontakt zum Kunden halten.