

Videocall Protokoll

KUNDENNAME:

.....

AUFTRAGSNUMMER:

.....

AUFTRAG VOM:

.....

VIDEOKONFERENZ VOM:

.....

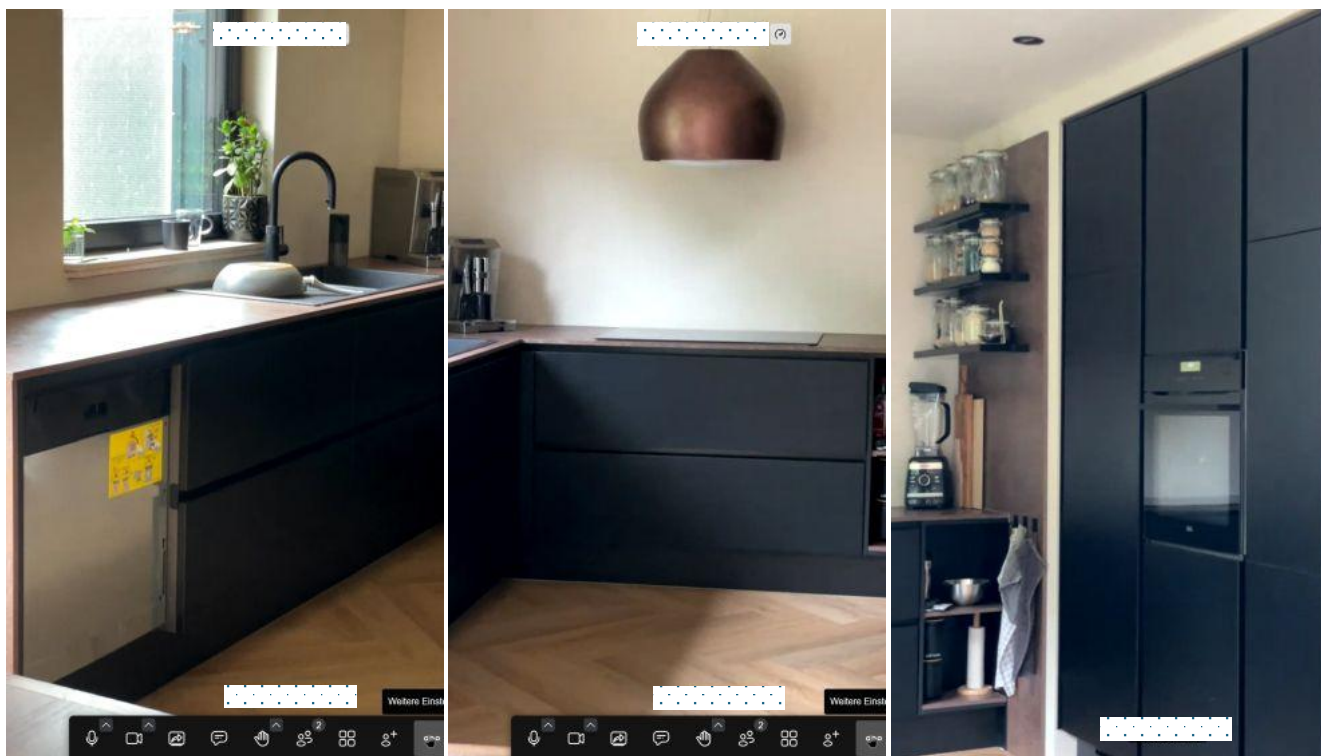
TEILNEHMER:

.....
Herr Falk

AUFTRAGSTEXT:

Mängelaufnahme

GESAMTANSICHT

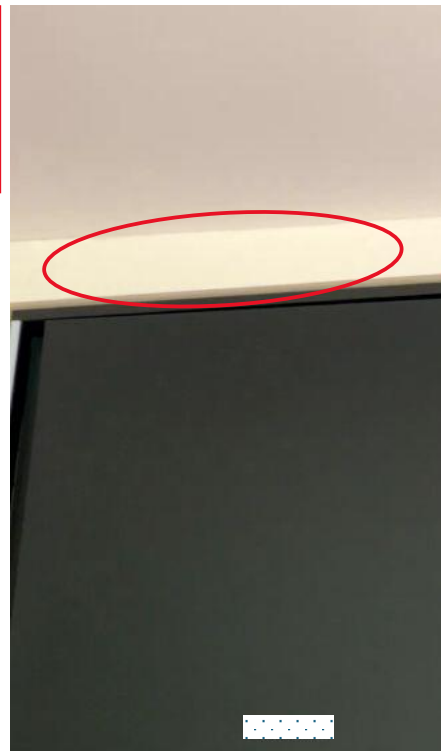


KUNDE REKLAMIERT WIE FOLGT:

1. Im Bereich des Kühltumbaus, in dem unten der Gefrierschrank und darüber der Kühlschrank eingebaut sind, ist lediglich im Sockelbereich ein Lüftungsgitter verbaut, während im oberen Bereich keine Entlüftung montiert worden ist. Dadurch kann die erwärmte Luft nicht nach oben entweichen, was die notwendige Zirkulation verhindert und die Gerätefunktion beeinträchtigen kann. Der Kunde führte an, dass auch in der Ausstellung kein oberes Lüftungsgitter verbaut gewesen sei, worauf ihm erklärt wurde, dass es sich hierbei um Monteurswissen handelt und ein fachgerechter Monteur bei der Montage mit Sicherheit ein oberes Lüftungsgitter vorgesehen hätte; zudem wurde er darauf hingewiesen, dass auch der Oberboden über der Hochschrankzeile ausgeschnitten werden muss, um die Belüftung sicherzustellen. Laut Kundenaussage bestand das Problem, dass der Gefrierschrank bereits vor der Montage gebrummt und gepiept hat. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma  besprochen.



Entlüftung im
Trockenbau-
bereich nicht
gegeben.



Belüftung im
Sockelbereich
gegeben.



2. Die Geschirrspülerfront wurde vom Kunden bereits demontiert, da diese zuvor erheblich gewackelt hat. Die Air Dry Funktion wurde vom Kunden schon ausgeschaltet. Nach Aussage des Werkskundendienstes von AEG sei das Gerät nicht für eine aufgedoppelte Front vorgesehen, obwohl die vom Kunden nachgewogene Front mit 9,3 kg durchaus im üblichen Toleranzbereich vieler Geräte liegt. In der Regel lassen sich bei solchen Modellen die Federspannungen durch stärkere Federn austauschen, um die Funktion auch bei schwereren Fronten sicherzustellen. Vor diesem Hintergrund bleibt offen, weshalb seitens des Werkskundendienstes keine verstärkten Federn verbaut wurden. Die weitere Vorgehensweise wird intern bei der Firma  besprochen.



Alle
Beschlüge
sind laut
Kunden noch
vorhanden.



Die
Geschirrspüler
Front hat ein
Gewicht von
9,3 Kg.

Interne Bemerkungen:

Die beiden vorliegenden Berichte des Werkskundendienstes habe ich übersetzt und zusammengefasst. Zum Kühlschrank heißt es in der Übersetzung: „Es steht ein Kühlschrank auf dem Gefrierschrank: Kondensbildung zwischen den Geräten. Empfehlung: dies ändern; Isolierung dazwischen“. Hier liegt jedoch keine schriftliche Bestätigung vor, dass eine Übereinander-Montage der beiden Geräte grundsätzlich nicht möglich ist, wie es der Kunde oder der Werkskundendienst von AEG vor Ort angeblich geäußert haben sollen. Unverständlich bleibt zudem, dass der Techniker nicht bemerkt hat, dass im oberen Bereich keinerlei Entlüftung vorgesehen ist und die Luft hinter den Geräten somit nicht zirkulieren kann – was zwangsläufig zu Störungen und Schäden am Gerät führen kann.

Zum Geschirrspüler lautet die präzise Übersetzung: „Küchentyp: grifflos. Geschirrspüler mit zusätzlichem Panel aufgedoppelt: zu schwer. Empfehlung: AirDry ausschalten oder stärkere Scharniere.“ Da der Kunde die AirDry-Funktion bereits deaktiviert hat und die Front dennoch weiterhin unkontrolliert nach unten fällt, bleibt nur die Lösung, stärkere Scharniere zu verbauen. Dass der Werkskundendienst dies nicht direkt umgesetzt hat, ist nicht nachvollziehbar, zumal der Geschirrspüler ohne Front unbrauchbar ist, da die Tür durch die Federung immer nach oben schnellt und beim Beladen von Hand nach unten gehalten werden muss.

Insgesamt sollte hier nochmals gezielt beim Werkskundendienst in Holland nachgefasst werden, da der Kunde den Geschirrspüler in diesem Zustand nicht ordnungsgemäß nutzen kann. Das Argument des Kunden, dass in der Ausstellung ebenfalls kein oberes Lüftungsgitter verbaut war, habe ich nicht gelten lassen, da dies eindeutig Monteurswissen ist und bei fachgerechter Montage durch einen Monteur so nicht ausgeführt worden wäre. Die Kundenaussage, dass der Gefrierschrank bereits vor der Montage gebrummt und gepiept hat, lässt sich nun im Nachhinein nicht mehr nachvollziehen.