

Franz Medelnik
Märkerwaldstraße 69
D-64625 Bensheim
Tel. 63815

9. April 2022

An

Fa. Bauknecht Hausgeräte GmbH
Industriestraße 48
70565 Stuttgart

und Fa. Bauknecht GmbH
Bundesstraße 66
A-8740 Zeltweg

Betr.: Beschwerde über Ihren Kundendienst

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchte ich mich ganz offiziell bei Ihnen beschweren.

Der Sachverhalt:

Am 7. Dezember 2021 kauften wir eine Waschmaschine der Marke Bauknecht WA Platinum 823 PS Active Care Color + für 540 Euro beim Einzelhändler Pflästerer in Bensheim. Sehr bald stellten wir fest, dass die Waschmaschine sehr störanfällig ist. Sie setzte den Waschvorgang aus und zeigte offenbar elektronische Fehlermeldungen an (F 3, F 6...). Tags darauf gingen wir zu unserem Einzelhändler und ein Verkäufer sagte uns, dass der Chef erst in der nächsten Woche vor Ort sei. Also verstrich eine Woche, die Wäsche stapelte sich inzwischen. Nach einer Woche suchten wir wieder den Einzelhändler Pflästerer auf und erfuhren vom Chef der Firma, dass sie uns bei Störfällen an Geräten der Firma Bauknecht nicht weiterhelfen können und wir direkt mit Ihnen kommunizieren müssten!!! Das hätten wir vorher wissen müssen, wir hätten uns niemals für Bauknecht entschieden!!! Wie Sie sicherlich schon von mehreren unzufriedenen Kunden gehört haben, ist bei Ihnen ein Kundendienst bzw. ein Techniker kaum zu bekommen!!! Man kann doch nicht alles auf die Pandemie und Corona schieben, bei Miele klappt doch auch alles sofort!!!

Nach mehreren nervigen telefonischen Versuchen bekam ich am 22. März eine Dame ans Telefon, die der deutschen Sprache nicht sehr mächtig war. Die Kommunikation stellte sich als sehr schwierig heraus. Schließlich sollte ich einen Kundendiensttermin Ende April!!! Erhalten, und das bei einer W a s c h m a s c h i n e !!! Nach langem Hin und Her bekam ich dann einen früheren Termin und zwar für Montag, den 28. März 8 – 17 Uhr, allerdings kam der Techniker nicht und meldete sich auch nicht ab. Ich telefonierte wieder unter den oben genannten schwierigen Bedingungen mit der ausländischen Dame und bekam wieder nach langem Bitten einen neuen Termin für Freitag, den 8. April 8-17 Uhr, wieder hatten wir einen Kundendienst weder gehört noch gesehen!!! Jetzt reicht es uns !!!

Wir setzen Ihnen einen erneuten letzten Termin bis Freitag, den 22. April 2022. Sollte bis dahin unsere Waschmaschine weder repariert noch getauscht worden sein, werde ich meine Beschwerde öffentlich machen!!! Zeitungen und Fernsehen reißen sich gerade nach solchen Unmöglichkeiten !!!

Eine Kopie dieses Schreibens geht an unseren Einzelhändler Pflästerer und je ein Beschwerdebrief zu Ihrem Werk nach Stuttgart bzw. nach Österreich zu Whirlpool Österreich.

Mit freundlichen Grüßen

