

Betreff: Re: Reklamation wg. Einsatz vor Ort Geschirrspüler

Von: Hausgeräte Pflästerer <info@hausgeraete-pflaesterer.de>

Datum: 22.08.2024, 17:15

An: Marcus Clauss <marcus@mclauss.de>

Sehr geehrter Herr Clauß,

es ist bedauerlich, dass nicht alles problemlos über die Bühne ging.

Gemäß einem internen Vermerk von Herrn Pflästerer vom 06.08.24 wurde Ihnen bei einem Geräte-Neukauf ein Preisnachlass über EUR 40,00 zugesagt, da der gleiche Defekt so schnell wieder aufgetreten ist.

Leider blieb uns die Möglichkeit der Nachbesserung und der Kulanz verwehrt, da Sie sich für den Kauf eines Neugeräts woanders entschieden haben.

Das ist natürlich Ihr gutes Recht und da gibt es auch nichts dagegen zu sagen, allerdings war unserer Arbeit insofern im ersten Anlauf korrekt, da vor Ort am Gerät selbst kein Fehler zu finden war und im Testlauf der Siphon anscheinend durchlässig genug war, sodass der Fehler nicht sofort wieder auftrat.

Beim Neugerät war der Durchlauf wohl mittlerweile so gering, dass der Spüler laut Ihrer Email gleich auf Störung ging.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir daher keine Rücküberweisung der Rechnung Nr. 202407B110 vom 17.07.24 vornehmen werden.

Ein Vorschlag zur Güte: die zugesagten EUR 40,00 Gutschrift galten eigentlich für eine neue Spülmaschine.

Ich werde aber in Ihrem Datensatz vermerken, dass diese Gutschrift auch bei dem Kauf eines anderen Neugeräts angerechnet werden kann.

Wir haben auch noch Waschmaschinen, Kühlschränke und ähnliches im Sortiment, die Gutschrift ist zeitlich nicht begrenzt.

Mit freundlichen Grüßen
Sandra Gramlich

--

Hausgeräte Pflästerer
GmbH & Co. KG
Daimlerstraße 9
69469 Weinheim

Fon: +49 6201 962520

Fax: +49 6201 962521

E-Mail: info@hausgeraete-pflaesterer.de

Web: <https://hausgeraete-pflaesterer.de>

Am 20.08.2024 um 12:24 schrieb Marcus Clauss:

Guten Tag.

Am 17.07.24 war ein Kollege von Ihnen bei uns vor Ort um die Geschirrspülmaschine zu überprüfen.

Das Wasser stand in der Bodenwanne und wurde abgesaugt. Da wohl der Probelauf nach Überprüfung Ihres Kollegen vor Ort der Maschine zu kurz war, staute sich nach Absaugen des Wassers kein sichtbar neues in der Wanne.

Es schien als würde das Gerät wieder funktionieren.

Nachdem die Maschine dann längere Zeit wieder in den Geschirrspülmodus ging, staute sich erneut das Wasser im Innenraum. Ein Betrieb war wieder nicht möglich.

Nach einem Telefonat mit Ihnen im Anschluss, hieß es die Maschine sei defekt und es würde sich ein Austausch von Ersatzteilen nicht mehr lohnen. Ich hatte extra gefragt ob ganz sicher dieses Problem mit einer neuen Maschine behoben sei und es wurde mir versichert.

Da die Maschine auch schon in etwa 9 Jahre alt ist habe ich mich nun für eine neue entschieden. Diese wurde heute eingebaut und siehe da der gleiche Fehler wie bei der alten..

Die Verwunderung war auf Grund Ihrer Aussage sehr groß.

Die Kollegen vom Einbau waren so nett und haben dann noch die Siphon geprüft und diese war ziemlich verstopft. Dies war also der Fehler. Heißt, ich hätte eigentlich nicht mal eine neue Maschine benötigt wenn Ihnen der Fehler vor Ort aufgefallen wäre. Ich hatte mich auf Ihre Aussage und den Einsatz vor Ort verlassen und ein entsprechendes neues Gerät gekauft.

Auf Grund des beschriebenen Falles bitte ich Sie aus geschilderten Gründen mir die Kosten zu erstatten.

Anbei sende ich Ihnen die Rechnung mit der Bitte um entsprechende Gutschrift auf mein Konto.

Empfänger: Marcus Clauß
IBAN: DE41 5096 1206 0000 1760 01
BIC: GENODE51RBU

Mit freundlichen Grüßen
M.Clauß