

Wandlungsdiskussion

Beitrag von „Heinz“ vom 6. September 2007 um 17:31

Zitat von Thanandon

Warum?

Wenn das Gerät nicht funktioniert und nicht läuft?

Warum soll ich als Kunde auf meine Ansprüche verzichten.

das ist für mich persönlich immer schwer nachzuvollziehen, aber das liegt eventuell am Beruf, denn im Hotel wird die Frage der Kulanz(?) jeden Tag aufs Spiel gesetzt.

Klar, im Servicebereich gibt es keine Nachbesserungsmöglichkeiten, wie bei Produkten. Da muss man sicher ganz anders und auch vor allem sehr viel kulanter auftreten.

Auf meinen konkreten Fall bezogen: Der Händler ist sehr hilfsbereit und sehr gewillt alles zu tun (Kleinerer Laden vor Ort, wie immer meine bevorzugte Wahl). Wir bekommen jeweils ohne zu fragen kostenfrei ein ähnlich wertiges Ersatzgerät. Austausch erfolgt, wenn wir das wollen sogar direkt bei uns zu Hause, d.h. ich muß den Automaten nicht mal selbst zum Händler bringen. Probleme werden vom Händler auch überhaupt nicht abgestritten und bagatellisiert. Deswegen möchte ich für einen Fehler des Herstellers nicht unbedingt den Händler zur Verantwortung ziehen, solange mir keine Nachteile daraus entstehen. Auf Grund der Aussage hier werde ich sicherlich den zweiten Nachbesserungsversuch abwarten und zunächst hoffen, dass dann entweder alles funktioniert oder Jura von sich aus die Maschine direkt austauscht. Falls nicht, dann wird halt gesetzlich korrekt bei erneutem Auftreten gewandelt und der Händler bekommt dann auch keine Probleme.

gruß

Heinz