2020/04/01

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Anika Boudir am 16.06.2020

Reklamiert hat:

Ermewa SA
Niederlassung Berlin
Natascha Rothe
Customer Service & Operations
Tauentzienstr. 7a
10789 Berlin
natascha.rothe@ermewa.com
Tel. 030 319 853 229
Notfall/Emergency +49 (0) 173 92769 13

Reklamation

**Rechnungsnummer: - **
****Rechnungsdatum:** 30.03.2020
Leistungszeitraum: 30.10.2019 - 02.03.2020
Projektnummer: 1520/2019
Ticketnummer: 3333259
Wagennummer: 33 87 7882 247-2
Anzahl Wagen: 1
Rechnungsbetrag: 1.852,80 €
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Forderung einer Übernahme der Abstellkosten in Höhe von 1.852,80 €
- angegebener Grund:
    - Einsatz hätte früher erfolgen sollen
    - Ersatzteile (Radsätze und Steuerventil) seien pünktlich vor Ort gewesen

Kundenkontakt

Guten Morgen Waggon 24

ich wurde gestern informiert, dass die Hamburg Port Authority 1.852,80 Euro Abstellkosten bzw. Zeitentgelte verlangt. Die Radsätze und das Steuerventil waren zeitnah vor Ort , ab den 01.01 gab es eine Anweisungen von HHPort das man nur noch 1x die Woche Radsätze tauschen kann, wie gehen wir damit jetzt weiter um, wir der Halter tragen daran keine Schuld das der Wagen 2 Monate später auf Grund der Entscheidung von HH. Könnten sie dies mit den Ansprechparten in HH prüfen vielleicht

finden wir eine gemeinsame Lösung.

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

Stellungnahme vom 20.04.2020:

Hallo Frau Rothe,

gerne fasse ich Ihnen den Vorgang nochmal knapp zusammen. Nach der Untersuchung des Wagens war klar, dass defekte Radsätze und ein defektes Steuerventil vorlag. Um Einsatzkosten und An-/Abfahrt so gering wie möglich zu halten, hatten wir uns darüber geeinigt, dass der Radsatztausch zusammen mit dem Einbau des Steuerventils erfolgen soll. Nachdem die Radsätze angeliefert worden waren, kam auch das Sterventil aus der Ausarbeitung in Fulda am Freitag, 13.12.19, so dass wir in die finale Planung gehen konnten. Am Dienstag, 17.12.19 erhielten wir durch Herrn Logowski (Disponent des HCCR) die Info, dass wir nur noch Samstags Radsatztausche im HCCR durchführen dürften, welche wir am 18.12.19 an Sie weiter gaben. Wir teilten Ihnen dabei weiterhin mit, dass es dadurch bei uns zu Kapazitätsengpässen kommen würde. Am 20.12.19 informierten wir Sie, dass als nächstmöglicher Termin erst der 04.01.20 angeboten werden kann. Ab da an konnten verschiedene von uns geplante Instandsetzungstermine nicht wahrgenommen werden, da uns der Wagen nicht zum Instandsetzungsort ins HCCR rangiert und bereitgestellt wurde. Wir waren dazu regelmäßig in Kontakt mit Ihnen, Sie wussten von der Problematik. Auch Herr Trinks von Zigsxpress wurde unterstützend hinzugezogen. Wir können nicht feststellen, dass die Schuld an der Zeitverzögerung bei uns liegt, da wir gewissenhaft gearbeitet haben. Wir wurden mit der Wageninstandsetzung beauftragt, wozu uns der Schadwagen auf einem Reparaturgleis zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt werden muss, was bei mehreren Terminen nicht der Fall war. Zudem sind Infrastrukturkosten, die für Sie während eines solchen Prozesses entstehen, für uns verdeckt und somit überhaupt nicht überschaubar. Aus unserem Empfinden heraus, hätte ihr ECM3 bzw Buchhaltung in diesem Fall einen Hinweis an Sie senden müssen. Nichtsdestotrotz bedauern wir, dass es hier für Sie zu Schwierigkeiten kam. Es ist unser gemeinsames Interesse, Projekte für alle Seiten zufriedenstellend abzuschließen, so wie es in der Vergangenheit ja bereits regelmäßig praktiziert wurde. Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Mail mit Stellungnahme am 20.04.2020

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen

einverstanden

Informiert am 20.04.2020

Reklamation abgeschlossen am 21.04.2020:

Hallo Frau Boudir.

Ja danke ich weiss, es liegt weder bei Ihnen noch bei uns und trotzallem sind die Gleisbelegungskosten vorhanden. Und nun erwartet das EVU das wir es zahlen sollen.

Interne Maßnahmen

Information an den QMB, dass dieser ggf. interne Maßnahmen in die Maßnahmenliste mit aufnimmt

Kennzahlen für die Auswertung in einem Managementbericht

From:
https://www.wiki.jmrm.de/ - **JMRM-Wiki**

Permanent link:
https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:2020_04_01

Last update: **2020/07/14 11:58**