2020/06/02

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Markus Behnke am 02.07.2020

Reklamiert hat:

TankMatch Rail Hamburg GmbH
Peter Lehmann
Barnerstraße 14b
22765 Hamburg
Tel. +49 40 88 36 069 11
Fax. +49 40 88 36 069 49
Mob. +49 171 55 26 107
Mail. plehmann@tankmatchrail.de

Reklamation

Rechnungsnummer: RE 202000834
Rechnungsdatum: 15.06.2020
Leistungszeitraum: 02.06.-12.06.2020
Projektnummer: 0861/2020
Ticketnummer: #3338726
Anzahl Wagen: 8
Rechnungsbetrag: 4.328,93 €
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Höhe der Rechnung wird beanstandet
- angegebener Grund:
    - Arbeitszeit sei nur 6-7 Std. gewesen
    - Preis/Leistung für Aufkleber erneuern und an 2 Wg. Revision seien ungerechtfertigt

Kundenkontakt herstellen

Sehr geehrter Herr Behnke,

wie telefonisch besprochen hatten wir Ihr Haus beauftragt, an 8 Kesselwagen in Spreewitz die Gefahrgutaufkleber zu erneuern und die Fristen an 3354 7841 632-4 und 3354 7841 614-2 zu verlängern (+3M) (Beauftragung anbei). Nun geht uns Ihre Rechnung 202000834 zu, mit der 4.328,93 € (inkl. MwSt.) berechnet werden sollen. Das ist der Höhe nicht nachvollziehbar, die Servicearbeiten wurden am 11.06. ausgeführt und haben ca. 6 - 7h benötigt.

Mit freundlichen Grüssen / kind regards

ppa. Peter Lehmann

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

Stellungnahme vom 03.07.2020:

Guten Tag Herr Lehmann,

am 02.07.20 erreichte uns Ihre Beanstandung zu der Rechnung 202000834, welche wir geprüft haben, jedoch so nicht unterstützen können.

Nach Prüfung der einzelnen Positionen lässt sich zunächst einmal feststellen, dass sich in der Rechnungslegung keine Fehler befinden- das heißt, es wurden einzig Leistungen abgerechnet, die in dieser Form auch erbracht wurden. Trotzdem streben wir natürlich weiterhin eine gewohnt gute Geschäftsbeziehung mit TankMatch Rail an, weshalb wir uns die preisintensivsten Positionen angeschaut haben um zu prüfen, an welcher Stelle wir Ihnen aus Kulanz entgegen kommen könnten.

Die Position der Revisionsfristverlängerung wurde nach Preiskatalog abgerechnet und kann hier leider nicht angepasst werden. Bei den Kosten zu der An-und Abreise wurde bereits sehr wohlwollend und zu Ihren Gusten abgerechnet. Die Fahrtkosten wurden hier anteilig auf jeden der 8 beauftragten Wagen umgelegt und setzen sich in der Gesamtheit aus der Reisezeit für 2 Mitarbeiter aus Deuna (370 km entspricht ca. 3,30Std.pro Strecke) und der Kilomerterpauschale zusammen. Wir sind, als mobiler Instandhalter ohne feste Werkstätten stets bemüht, Routen wirtschaftlich optimal zu planen, um die Kosten für den Kunden so gering wie möglich zu halten. Da uns Herr Schneider am 04.06.2020 um eine Instandsetzung am 11.06.20 bat, war dies aufgrund der Kurzfristigkeit für diesen Einsatz nur bedingt realisierbar. Da sich die Kosten auf 8 Wagen verteilten, erachteten wir diese jedoch als zumutbar und in Ihrem Sinne, da der Einsatz auf diese Weise schnell abgeschlossen und Kosten aus entgangenem Nutzen der Wagen vermieden werden konnten. Ihre Anmerkung, dass das Team 6-7 Std gearbeitet hätte und die Kosten in ihrer Höhe deshalb nicht nachvollziehbar wären, können wir also so nicht verstehen, denn die An-und Abreisezeit wurde in Ihrer Betrachtung komplett außer Acht gelassen.

Um Ihnen trotzdem entgegen zu kommen, konnten wir für die von Ihnen beanstandeten Wagen einen -hoffentlich für alle Parteien- akzeptaben Lösungsansatz finden: obwohl die Gleitstückfederschrauben in beschriebener Anzahl befestigt wurden, würden wir die Anzahl bei beiden Leistungsnachweisen auf die Anzahl 1 korrigieren. Dabei ergäbe sich für Sie bei dem Wagen -632-4 eine Kostenersparnis von 215,40€ und bei dem -614-2 eine Kostenersparnis von 143,60€. Dies entspräche einem Gutschriftbetrag von 359,00€. Wenn Sie diesem Vorgang so zustimmen, würde ich das so an unsere Buchhaltung weitergeben. Ich bitte Sie um kurze Bestätigung.

Sollten Sie noch Fragen haben, können Sie sich gerne nochmal melden.

Ein schönes Wochenende für Sie.

Mit freundlichen Grüßen Anika Boudir Leiterin Customer Service

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein, allerding waren die Leistung des Anziehens der Schrauben mit hohem Zeitaufwand angegeben, deshalb Kulanz

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Mail mit Stellungnahme am 03.07.2020

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

Informiert und bestätigt am 03.07.2020

Reklamation abgeschlossen am:

03.07.20

Guten Tag Frau Boudir,

wir bestätigen hiermit Ihren Vorschlag.
Ich wünsche Ihnen auch ein schönes Wochenende.

Mit freundlichen Grüssen / kind regards

ppa. Peter Lehmann

Interne Maßnahmen

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_06_02

Last update: **2020/08/21 11:23**