

Arbeitsaufgabe – Kundenreklamation – Garantie vs. Gewährleistung:

Sie arbeiten bei dem Einzelhandelsunternehmen Bike 4 u.
Das Unternehmen handelt mit Fahrrädern und
Fahrradzubehör. Zusätzlich hat das Unternehmen eine
eigenen Werkstatt und bietet ebenso Fahrradreparaturen an.



Unter anderem sind Sie mit der Beantwortung von Kundenemails betraut. Folgende
Beschwerde einer Kundin erreicht Sie per Mail.

Aufgabe:

- Formulieren Sie eine **Rückantwort** an die Kundin in MS Word mit Betreffzeile.
- Recherchieren Sie im Internet kurz die **richtige Behandlung von Kundenreklamationen**. Schreiben Sie ein **paar wichtige Punkte als Auflistung** zusammen.
- Erklären Sie der Kundin **höflich** die **gesetzliche Lage** und damit den **Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung**. Recherchieren Sie falls nicht bekannt diese Information im Internet.
- Suchen Sie ebenfalls im Internet die **Garantiebestimmungen der Firma KTM** und nehmen Sie auch auf diese Bezug.
- Bieten Sie Ihr dennoch zum Schluss eine **Kulanzlösung** an, da Sie laut Ihrem Chef Kundenzufriedenheit besonders wichtig ist.

Elfriede Molnar

Von: "Elfriede Molnar" <e.molnar@gmx.at>
Datum: Sonntag, 23. September 2012 09:47
An: "bike4u" <bike4u@gmx.at>
Betreff: Reklamation Gangschaltung KTM-Fahrrad

Sehr geehrter Herr Liebmann,

ich habe bei Ihnen vor 1,5 Jahren ein KTM Sprint Fahrrad gekauft. Jetzt funktioniert die Gangschaltung nicht mehr, die Gänge lassen sich nicht schalten. Wir haben am 13.09.2012 telefonisch darüber gesprochen und Sie entgegneten mir, dass hierfür keine Garantie oder Gewährleistung besteht.

Ich möchte Sie höflichst darauf hinweisen, dass ich in dieser Angelegenheit meinen Rechtsanwalt kontaktieren werden und mit dieser Lösung gänzlich unzufrieden bin. Schließlich handelt es sich bei den gekauften Fahrrad um ein namhaftes Markenrad.

Mit freundlichen Grüßen

Elfriede Molnar