

2020/03/06

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Anika Boudir am 10.03.2020

Reklamiert hat:

Wascosa
Thomas Berger
Operations / Senior Technischer Kundenbetreuer IH Ost
Werftstrasse 4
6005 Luzern
Schweiz
Tel: +41 41 727 67 56
thomas.berger@wascosa.ch

Reklamation

Rechnungsnummer: RE 202000165
Rechnungsdatum: 10.02.2020
Leistungszeitraum: 22.01.-10.02.2020
Projektnummer: 0138/2020
Anzahl Wagen: 1
Rechnungsbetrag: 843,62 €
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Gewährleistung
- Stellungnahme
- Übernahme der Kosten von W24 für:
 - den Radsatztausch
 - die Aufarbeitung der beiden Radsätze
 - eventuell anfallende Frachtkosten
 - Mietausfall

Kundenkontakt herstellen

Guten Tag,

Der Wagen 3780 497 5 439-3 wurde am 08.02.2020 von der Waggon 24 in Hamburg nach einer Flankenfahrt mit einem mobilen Beladekran, lauffähig hergerichtet. Zu weiteren Instandsetzungsarbeiten wurde der Wagen anschliessend zur HPA überführt. Bei Ankunft in der Werkstatt wurden Mängel an den von W24 getauschten Radsätzen, wie auch fehlende Schmierung der Bremskomponenten und verschlissene Drehpfanneneinlagen festgestellt. à Fotos im Mailverlauf.

Hiermit möchten wir diesen Vorgang mittels Gewährleistungsantrag anmelden. Die Kosten für den Radsatztausch und die Aufarbeitung der beiden Radsätze, sowie eventuell anfallende Frachtkosten und Mietausfall müssen wir Ihnen in Rechnung stellen. Wir bitten Sie, diesen Vorgang zu prüfen und erwarten Ihre Stellungnahme.

Freundliche Grüße

Thomas Berger Operations / Senior Technischer Kundenbetreuer IH Ost

Rechnung Wascosa Nr. 212818 am 30.04.2020 über 705.00€:

[wascosa_rechnung_212818_20200526.pdf](#)

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

Stellungnahme vom 18.06.2020:

Sehr geehrter Herr Berger,

mit großer Verwunderung haben wir Ihre Rechnung mit der Nr. 212818 zu Kenntnis genommen. Mit der Rechnung sind wir so nicht einverstanden und wollen hier mit einige Punkte klar stellen. Zu nächst handelt es sich hier um ein Wg. der nur Lauffähig zur Werkstatt hergerichtet wurde, auf Grund einer Entgleisung , war für uns klar das weitere Arbeiten wie z.B. Wagen Heben und Senken, Vermessung der Drehgestellen usw. notwendig sind. Hier die Einzelne Pos. aus der Rechnung mit den wir nicht einverstanden sind :

Pos. 0010 „ Wg. heben senken“. Warum?, nach dem VPI Leitfaden sind Waggons nach besonderen Ereignissen wie z.B. Entgleisung, besonders zu untersuchen. Der Wg. ist doch nicht nur wegen den RS gehoben worden sondern auch für die Untersuchung.

Pos. 0040 „ DG Aus/Ein“ Warum? die Drehgestelle müssten für die besondere Untersuchung und zur Vermessung ausgebaut werden.

Pos. 0050 „Br0. nach RS tausch“. Auch hier stellt sich die Frage warum wir die Kosten tragen müssen. Die Bremsprobe wäre fällig gewesen auf Grund der Vermessung der Drehgestelle und anderen Untersuchungen.

Pos. 0060 „Z8 Maß Prüfen dokumentieren“ auch hier nicht berechtigt an uns berechnet. Diese Arbeiten wären für die Untersuchung nach besonderen Ereignissen fällig. Wir haben dies nicht an Wascosa abgerechnet.

Pos.0080 „Z11 Maß Prüfen Dokumentieren“ auch hier nicht berechtigt an uns berechnet. Diese Arbeiten wären für die Untersuchung nach besonderen Ereignissen fällig. Wir haben dies nicht an Wascosa abgerechnet.

Pos.0100 „Betriebsfreigabe erstellen“ Die Betriebsfreigabe hätte auf Grund der Untersuchung erstellt werden müssen und nicht auf Grund von RS Tausch.

Pos. 000002 „ Umstellkosten“ Welche Umstellkosten? Was wurde da umgestellt? Wenn es der Wg. ist dann hätte der Wg. für die besondere Untersuchung auch umgestellt werden müssen.

In einer früheren Email von Ihnen schreiben Sie uns das auch die Drehpfanneneinlagen verschlissen

wären, davon steht in ihrer Rechnung nichts. Demnach war es nicht so. In der gleichen Emails schreiben bzw. drohen Sie uns die Mietausfallkosten in Rechnung zu stellen, warum? Der Wg. war von uns aus nur Lauffähig zur Werkstatt mehr auch nicht. Für uns ist es auch nicht nachvollziehbar warum der RS getauscht wurde. Nach den Bildern zu beurteilen handelt es sich hier um Beschichtungsschäden die auch ausgebessert werden könnten.

Demnach ergibt sich ein Rechnungsbetrag von 36,50€

Freundliche Grüße - Best regards - Meilleures salutations Peter Wojciechowski

Stellungnahme vom 26.06.2020:

Guten Morgen Zusammen,

der Herr Berger von Wascosa hat mich gestern gegen 10Uhr angerufen bezüglich der u.s. Erläuterungen.

Hier der Inhalt des Gespräches:

der Herr Berger hat mir erst mal erläutert warum der Wg, angeblich 2 mal gehoben wurde. Es war so das der Wg. zur Überprüfung bzw. Untersuchung nach besonderen Ereignis in der Werkstatt HPA behandelt wurde. Nach Beendigung der Arbeit wurde der Wg. als OK deklariert und im Ausgangsgleis gestellt. Zeitgleich wurde die Dokumentation an Wascosa gesendet. Die Wascosa wiederum hat dann anhand der Bildern den RS als nicht OK deklariert und angewiesen den RS zu tauschen. Die Rechnung die an uns gestellt wurde, beinhaltet eben diese Arbeiten. Auch das umsetzten von Ausgangsgleis in Rep. Gleis bzw. Halle.

Ich teilte den Herren Berger mit das es für uns nicht Plausibel ist das habe ich mit folgenden Fakten begründet:

Der Wg. hatte lediglich eine Lauffähigkeit zur Werkstatt nach einer Entgleisung erhalten, um aber den Wg. lauffähig zu machen musste ein RS getauscht, was wir auch in HCCR gemacht haben, mehr nicht. Wenn aber ein Wg. zur einer Werkstatt nach „ besonderen Ereignis“, hier Entgleisung, zugeführt wird egal ab wir ein RS getauscht haben oder nicht sind alle Komponente am Wg. zu untersuchen, auch die RS, egal ob ein neuer drin ist. Offensichtlich hat die HPA den Wg. nach Untersuchung als OK befundet bzw. freigegeben so das der Wg. im Ausgang gestellt wurde. Nach meiner Auffassung hätte die HPA den RS als nicht Ok deklarieren müssen und der Wg. hätte nie im Ausgang gestellt werden dürfen. Die HPA hätte den RS sofort tauschen müssen. Warum wir die Rechnung für mangelnde Kompetenz der HPA tragen müssen ist für mich nicht nachvollziehbar. Auch die einzelne u.g. Pos. aus der Rechnung haben ich folgend erläutert: Wenn ein Wg. ein Tag vor her gehoben wurde und nach „besonderen Ereignis“ untersucht wurde , nie im Einsatz war und auf dem Geländer der Werkstatt die Zeit verbracht hat, ändert sich das Maß Z8 nicht. Der Herr Berger argumentierte das bei jeden abheben des Wg. Z8 Maß gemessen werden muss. Drauf hin antwortete ich wenn der RS sofort als schadhaft bemängelt worden wäre und alles nach Regelwerk lauf würde wären keine extra Kosten entstanden und der Wg. hätte nicht doppelt gehoben werden müssen. Meine Frage war, was an den RS seitens HPA gemacht wurde, weil ja der Wg. bereits im Ausgang war, das konnte der Herr Berger nicht beantworten. Im weiteren Gesprächsverlauf teilte mir der Herr Berger mit das ja noch die Aufarbeitungskosten für den RS zu Debatte stehen. Ich teilte ihm mit das wir uns nicht sicher sind ob der RS überhaupt aufgearbeitet werden muss. Anhand der Bilder zu beurteilen handelt es sich „nur“ um Beschichtungsschäden die nach meiner Auffassung auch ohne einer IS2 beseitigt werden könnten. Uns liegen keine weiteren Bilder von der Beschädigung vor, woraus sich erkennen lässt wie stark der RS beschädigt ist und ob überhaupt eine Aufarbeitung von den gesamten RS notwendig ist. Des

weiteren sind wir uns nicht sicher ob der RS schon so angekommen ist, es lege auch nah das der RS schon so angekommen ist. Allerdings hätten wir das auch bemängeln müssen, wenn der RS so angekommen ist.

Ich teilte den Herren Berger mit das die Angelegenheit jetzt in unseren Reklamationsprozess läuft und ich nicht mehr der Ansprechpartner bin. Er muss aber auf Meine Email schriftlich antworten, ein Tel. Gespräch mit mir reicht hier nicht aus und wir generell die Kosten bei dieser Angelegenheit die an uns gestellt werden ablehnen. Alles weitere steht weiter unten. Wenn Fragen sind bei mir anrufen, allerdings nicht mehr heute, bin ab ca. 11:00Uhr nur sehr schwer Erreichbar , per Telegramm geht immer.

Freundliche Grüße - Best regards - Meilleures salutations Peter Wojciechowski

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Mails mit Stellungnahmen

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

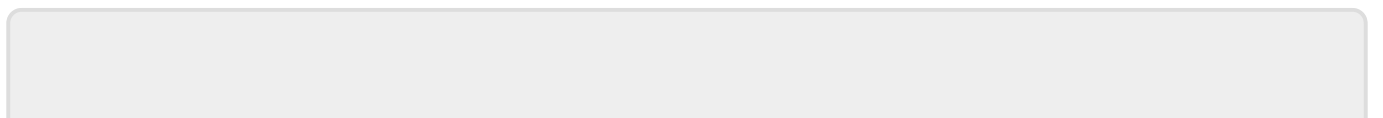
Informiert aber offen
postalische Zurückweisung der Rechnung am 20.08.20

Reklamation abgeschlossen am:

Seit der 2.Mahnung am 25.09.20, kein weiterer Schriftverkehr mehr.

Interne Maßnahmen

Kennzahlen für die Auswertung in einem Managementbericht



From:

<https://wiki.jmrm.de/> - **JMRM-Wiki**

Permanent link:

https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:2020_03_06

Last update: **2020/11/04 11:40**

