

2020/06/03

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Anika Boudir am 29.04.2020

Reklamiert hat:

Wiener Lokalbahnen Cargo GmbH
Gerhard Hipfinger
Teamleiter Wagenmeister
Freudenauer Hafenstraße 8-10
1020 Wien
Österreich
Tel: +43 664 6238849
gerhard.hipfinger@wlb.at

Reklamation

Rechnungsnummer:

Rechnungsdatum:

Leistungszeitraum: 24.03.-18.05.2020

Leistungsort:Hamburg

Projektnummer: 1744/2019

Ticket: #3334298

Anzahl Wagen: 1

Wagennummer: 37 80 4950 674-4

Rechnungsbetrag: 843,62 €

Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Übernahme der Abstellkosten von 24.03. bis 18.05. (56 Ausfalltage)

Kundenkontakt

Rekla 1, 29.04.20:

Morgen

@W24:Bitte was wurde in der Zeit vom 24.03. bis jetzt gemacht? Bitte um Bestätigung der Übernahme der Abstellkosten, 24.03. bis zum Tag der Durchführung der Bremsprobe @W24/EvB: Bitte um direkte Abstimmung, wann und wie dies möglich ist.

Mit freundlichen Grüßen

Gerhard Hipfinger

danke für Ihre Mail, ich kann die Kritik jedoch so nicht unterstützen und die Übernahme von Abstellkosten nicht bestätigen. Schon im Dezember 19 teilten wir Ihnen mit, dass die Bremsprobe nur auf Gleis 126 und 714 möglich sei, wie es in Hamburg regulär gehandhabt wird. Ferner sind wir als mobiler Instandsetzer darauf angewiesen -und so ist es auch gelebter Alltag- dass uns die defekten

beauftragten Wagen für Reparaturen auf Schadwagengleisen bereitgestellt werden, welches in HH eben das Gleis 126 ist. Der Wagen wurde auf unseren Hinweis hin auch in dieses Gleis verfügt, bevor es für den Radsatztausch ins HCCR rangiert wurde. Nach normalem Prozedere wird der Wagen danach wieder in das Ursprungsgleis zurück gesetzt, es erreichte uns auch keine gegenteilige Info. Es gab mehrere Anläufe, wo unser Team die Bremsprobe nachholen wollte, der Wagen sogar gesucht aber nicht gefunden wurde. Die Kosten dafür haben wir aufgrund von Kulanz wegen guter Zusammenarbeit mit Ihnen, nicht weiterbelastet. Noch immer haben wir von Ihnen oder VTG keine Meldung zum Verbleib des Wagens erhalten, weshalb noch kein Einsatz geplant werden konnte. Da wir zwischenzeitlich keinen Servicestützpunkt mehr in Hamburg betreiben, sind wir diesbezüglich auf Ihre Zuarbeit angewiesen. Deshalb bitte ich Sie nochmal uns mitzuteilen, zu wann der Wagen auf dem Gleis 126 bereitgestellt werden kann.

Mit freundlichen Grüßen Anika Boudir

Stellungnahme vom 08.07.2020:

Guten Tag Herr Hipfinger,

bezugnehmend auf Ihre Mail vom 29.06.20, möchten wir gerne Stellung nehmen. Da wir selbst nicht rangieren, sondern einen Rangierdienstleister beauftragt und die Kosten entsprechend nur an Sie weitergeleitet haben, ist die Transparenz für uns wie für Sie gleich. Offensichtlich musste der Wagen nochmal zwischengestellt werden, weshalb es hier zu 3 Vershubtätigkeiten kam. Es stimmt, dass die Dokumentation am 13.05.20 nicht ganz vollständig war, wofür wir uns entschuldigen möchten. Eine Betriebsfreigabe war jedoch dabei, so dass der Wagen hätte abgezogen werden können. Von der Übernahme von Abstellkosten distanzieren wir uns weiterhin. Eine Erklärung dazu habe ich Ihnen bereits am 30.04.20 gesendet.

[Am Donnerstag, 30. April 2020, 13:01:37, schrieb Anika Boudir: Hallo Herr Hipfinger,

danke für Ihre Mail, ich kann die Kritik jedoch so nicht unterstützen und die Übernahme von Abstellkosten nicht bestätigen. Schon im Dezember 19 teilten wir Ihnen mit, dass die Bremsprobe nur auf Gleis 126 und 714 möglich sei, wie es in Hamburg regulär gehandhabt wird. Ferner sind wir als mobiler Instandsetzer darauf angewiesen -und so ist es auch gelebter Alltag- dass uns die defekten beauftragten Wagen für Reparaturen auf Schadwagengleisen bereitgestellt werden, welches in HH eben das Gleis 126 ist. Der Wagen wurde auf unseren Hinweis hin auch in dieses Gleis verfügt, bevor es für den Radsatztausch ins HCCR rangiert wurde. Nach normalem Prozedere wird der Wagen danach wieder in das Ursprungsgleis zurück gesetzt, es erreichte uns auch keine gegenteilige Info. Es gab mehrere Anläufe, wo unser Team die Bremsprobe nachholen wollte, der Wagen sogar gesucht aber nicht gefunden wurde. Die Kosten dafür haben wir aufgrund von Kulanz wegen guter Zusammenarbeit mit Ihnen, nicht weiterbelastet. Noch immer haben wir von Ihnen oder VTG keine Meldung zum Verbleib des Wagens erhalten, weshalb noch kein Einsatz geplant werden konnte. Da wir zwischenzeitlich keinen Servicestützpunkt mehr in Hamburg betreiben, sind wir diesbezüglich auf Ihre Zuarbeit angewiesen. Deshalb bitte ich Sie nochmal uns mitzuteilen, zu wann der Wagen auf dem Gleis 126 bereitgestellt werden kann....]

Falls wir Ihnen sonst noch behilflich sein können, kontaktieren Sie uns gerne.

Mit freundlichen Grüßen Anika Boudir

Rückweisung Rechnung vom 12.08.2020:

Standkosten zu dem Wagen 37 80 4950674-4

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach Prüfung der Sachverhalte weisen wir Ihre Forderung als haltlos zurück, welches wir wie folgt begründen möchten:

Allgemein entsprach die Möglichkeit das Gleis im HCCR für Instandsetzungen zu nutzen, zu keiner Zeit jener einer klassischen Werkstatt.

Es war eine Gelegenheit für sie, möglichst betriebsnah Instandsetzungen durchzuführen zu lassen, um z.B. Werkstattüberführungen zu sparen. Sie waren über die Besonderheiten informiert, so z.B. darüber, dass Zuführung und Abholung der Wagen sowie die zwischenzeitliche Abstellung, im Zeitraum vom Ausstellen bis zur tatsächlichen Wiederinbetriebnahme durch Halter und EVU, allein in der Zuständigkeit des Auftraggebers lag. Dies allein schon deshalb, weil die Waggon24 die dadurch entstehenden Kosten in keiner Form beeinflussen konnte und auch alle Fragen der wirtschaftlichen Abwägung, allein beim Auftraggeber lagen. Im fraglichen Zeitraum änderten sich die Rahmenbedingungen im HCCR ständig. Über diese Tatsachen haben wir sie stetig informiert gehalten, um ihnen Grundlagen für Entscheidungen zum weiteren Verfahren zu geben. Wir sehen uns deshalb in keiner Form in der Pflicht, die von ihnen in Rechnung gestellten Kosten zu übernehmen und reichen die Rechnung Nr. 90006904 zu unserer Entlastung an sie zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Weinreich

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

schriftliche Rückweisung der Rechnung

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

Sehr geehrter Herr Weinreich,

wir haben die von Ihnen zurückgewiesene Rechnung lt. Anhang erhalten und den Beleg zur Ihrer Entlastung storniert.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Koch Verwaltung, Versicherung und Agenturbüro

Wiener Lokalbahnen Cargo GmbH | Freudenaue Hafenstraße 8-10 | 1020 Wien

Reklamation abgeschlossen am:

18.08.20

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://wiki.jmrm.de/> - JMRM-Wiki

Permanent link:

https://wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:2020_06_03

Last update: **2020/08/19 12:07**

