

2020/06/05

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Peter Wojciechowski am 22.06.2020

Reklamiert hat:

ERR European Rail Rent GmbH
Georg Deckers
Instandhaltungsmangement
Schifferstr. 196
47059 Duisburg
Tel : +49 203 935556-70
info@railrent.com

Reklamation

Rechnungsnummer: 202000825 und 202000817

Rechnungsdatum: 06/2020

Leistungsort: Osnabrück und Mainz

Projektnummer: 0889/2020 und 0849/2020

Ticket: #3338850

Anzahl Wagen: 2

Wagennummer: 34802755499-0 und 37 80 7929 161-3

Rechnungsbetrag:

202000825: 1028,64€

202000817: 1054,70€

Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Projekt 0849/2020 Erstattung der Pos. 6 (da bereits in Pos. 5 abgerechnet)
- Projekt 0849/2020 Erstattung der Pos. 9 und Pos. 5 (da bereits bei G2.0 abgerechnet)
- Projekt 0889/2020 Pos. 1 Reisezeit mit 71,80€ zu hoch

Kundenkontakt

Rekla 1 am 22.06.20:

Hallo Zusammen,

der Herr Deckers von ERR hat mich wegen der o.g. Rechnungen angerufen und hat bei beiden Rechnungen je eine Position bemängelt:

bei den Projekt 0849/2020 bemängelt er die Pos. 6 „Befundung Puffer“ nach seiner Meinung ist es

bereits bei Pos. 5 „Untersuchung nach AVV A. 10“ mit drin, ist plausibel.

bei den Projekt 0889/2020 ist für ihm die Pos. 1 nicht OK. Reisezeit mit 71,80€ berechnet. Ich teile ihm mit das wir aus Bremen angereist sind und die Reisezeit Ok ist. Er meinte warum wir die 71,80€ bei reisen annehmen.

Ich teilte ihm mit das ich es weiter gebe, denkbar wäre ein Gutschrift für Projekt 0849/2020 von 71,80€ und für Projekt 0889/2020 eine Gutschrift von 109,20€ . 6×53,60€ statt 6×71,80€

Ich teile ihm auch mit das wir es intern prüfen und er dann eine Info oder direkt Gutschriften bekommt.

Lass mich wissen wie die Entscheidung gefallen ist. Anbei die beiden Leistungsnachweise.

- Freundliche Grüße - Best regards - Meilleures salutations Peter Wojciechowski

Rekla 1 am 22.06.20:

Guten Morgen Frau Boudir,

wir bearbeiten gerade die Rechnung 202000817 und die Gutschrift 202001003. Bei der Bearbeitung haben wir festgestellt, dass uns auch die Abschmierarbeiten (Pos. 9) berechnet wurde. Der Wagen hat aber auch eine G2.0 erhalten. Demzufolge müsste die Pos. 9 in den Fristarbeiten doch bereits enthalten sein, oder? Des weiteren gibt es auch noch die Pos. 5 zu beanstanden. Was wird den hier untersucht, was nicht auch im Rahmen der G2.0 (Pos. 11) untersucht wird? Wenn Sie unsere Meinung teilen, lassen Sie uns bitte noch eine Gutschrift für die Pos. 9 (34,70€) und Pos. 5 (41,90€) zukommen. Ich bitte um Prüfung und danke für Ihre Rückmeldung Veranlassen Sie bis zur abschließenden Klärung bitte auch einen Mahnstopp

Mit freundlichen Grüßen Stefan Droska

Rekla 2 am 28.07.20:

Guten Morgen Frau Boudir,

wir bearbeiten gerade die Rechnung 202000817 und die Gutschrift 202001003. Bei der Bearbeitung haben wir festgestellt, dass uns auch die Abschmierarbeiten (Pos. 9) berechnet wurde. Der Wagen hat aber auch eine G2.0 erhalten. Demzufolge müsste die Pos. 9 in den Fristarbeiten doch bereits enthalten sein, oder? Des weiteren gibt es auch noch die Pos. 5 zu beanstanden. Was wird den hier untersucht, was nicht auch im Rahmen der G2.0 (Pos. 11) untersucht wird? Wenn Sie unsere Meinung teilen, lassen Sie uns bitte noch eine Gutschrift für die Pos. 9 (34,70€) und Pos. 5 (41,90€) zukommen. Ich bitte um Prüfung und danke für Ihre Rückmeldung Veranlassen Sie bis zur abschließenden Klärung bitte auch einen Mahnstopp

Mit freundlichen Grüßen Stefan Droska

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

Stellungnahme vom 08.07.2020:

Guten Tag Herr Deckers,

nach Prüfung Ihrer telefonischen Reklamation zu den o.g. Rechnungen, sind wir zu folgendem Ergebnis gekommen:

Die Argumentation, dass die Pos. 6 „Befundung Puffer“ der Rechnung 202000825 zu Wagen 34 80 2755 499-0 bereits bei Pos. 5 „Untersuchung nach AVV A. 10“ berechnet wurde ist schlüssig, weshalb wir Ihnen den Betrag von 109,20€ gutschreiben werden. Wir entschuldigen uns für die Unachtsamkeit und hoffen Ihnen dadurch nicht allzu viele Unannehmlichkeiten bereitet zu haben.

Die Reklamation zu dem Wagen 37 80 7929 161-3, Rechnung Nr. 202000817 Pos. 1 Reisezeit, müssen wir ablehnen. Es erfolgte hier eine Anfahrt unseres Teams aus Bremen, welches entsprechend unserer Preisliste für mobile Instandsetzung regulär und korrekt abgerechnet wurde.

Wir bitten Sie, Reklamationen zukünftig stets schriftlich an unsere Serviceadresse service@waggon24.com zu richten, damit es zu keinen Verzögerungen in der Bearbeitung kommt.

Mit freundlichen Grüßen Anika Boudir

Stellungnahme vom 12.08.2020:

Guten Tag Herr Droska,

nach Prüfung, erhalten Sie zu den beanstandeten Positionen 5 und 9 der Rechnung 2000817 eine Gutschrift in Höhe von 76,60€. Die Reklamation der Positionen 1+2 der Rechnung 2000825 müssen wir weiterhin ablehnen. Trotzdem die Reisezeit des Teams aus Bremen regulär nach Preiskatalog abgerechnet wurde, erhielten Sie aus Kulanz eine Gutschrift über 109,20€, bei der ein reduzierter Servicestättenpreis in Höhe von 53,60€, anstatt des regulären Mobilpreises von 71,80€ zu Grunde gelegt wurde. Natürlich versuchen wir immer Routen möglichst effektiv zu verbinden, um die Reisekosten für unsere Kunden und auch unseren Aufwand und Zeit beim Personaleinsatz gering zu halten. In diesem Fall ließ sich dies nicht realisieren- wir handelten mit der Planung in Ihrem Interesse, da es sonst zu einer erhöhten Standzeit und somit Ausfallzeit des Wagens 499-0 gekommen wäre.

Mit freundlichen Grüßen Anika Boudir

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Ja

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

schriftliche Stellungnahmen Gutschrift für 202000817 von 71,80€ und 76,60€

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

Sehr geehrte Frau Boudir,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Wir warten dann zu der Rechnung 2000817 noch auf die Gutschrift.

Die Rechnung 2000825 werden wir schnellstmöglich bearbeiten und bezahlen.

Mit freundlichen Grüßen und ein schönes Wochenende

Stefan Droska

-Leiter Abrechnungswesen/Rechnungsprüfung-

Reklamation abgeschlossen am:

14.08.20

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_05

Last update: **2020/08/19 13:27**

