2020/06/06

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Klaus Wefers am 05.06.2020

Reklamiert hat:

TX Logistik AG
Nora Heimbrock
Resource Management
Junkersring 33
53844 Troisdorf
Tel: +49 2241 1492-497
n.heimbrock@txlogistik.eu
www.txlogistik.eu

Reklamation

Rechnungsnummer: 202000908
Rechnungsdatum: 06/2020
Leistungsort:
Projektnummer: 0874/2020
Ticket: # 338941
Anzahl Wagen: 1
Wagennummer: 37 80 4558 878-7
Rechnungsbetrag: 1.714,99.€
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- aus Kundensicht 2. unnötiger Einsatz, da beim Radsatztausch erneut Schäden festgestellt wurden –> kundenseitige Kürzung der Rechnung auf 102,80€ (reine Materialkosten)

Kundenkontakt

Rekla 1 am 05.06.20:

Hallo,
anbei die Bilder von dem RS, der nicht getauscht wurde.
Wie konnte so etwas bei der Befundung und Instandhaltung nicht auffallen?
Danke!

Mit freundlichen Grüßen / With best regards / Cordiali saluti
Nora Heimbrock
Specialist Wagon Management

Resource Management
TX Logistik AG
Junkersring 33 | 53844 Troisdorf
Tel: +49 2241 1492-497

Rekla 2 am 08.07.20:

Hallo zusammen,

Sie haben im Juni wieder einen weiteren RS tauschen müssen, da sie Ihn im April nicht getauscht haben und vernachlässigt haben.
Zwischenzeitlich ist der Wagen nicht im Einsatz gewesen.
Wir werden daher nur folgende Kosten akzeptieren:

Mutter 3,20€
Senkschraube 4,80€
Verbrauchsmaterial 5,00€
Radsatztausch 89,80€

Alle weiteren Kosten wären nicht entstanden hätten Sie im April alle nötigen Radsätze getauscht.

Mit freundlichen Grüßen / With best regards / Cordiali saluti
Meiko Jonczyk
Specialist Invoice Verification
Track Planning & Invoice Verification

Ursache der Abweichung (Sichtweise der waggon24)

Stellungnahme vom 20.08.2020:

Sehr geehrter Herr Jonczyk,

nach intensiver Prüfung des o.g. Sachverhaltes , möchten wir die Reklamation als ungerechtfertigt zurückweisen und wie folgt Stellung nehmen:

Nach finaler Beauftragung der Untersuchung des Wagens 878-7, führten wir am 17.01.20 die Befundung durch, deren Dokumentation am 21.01.20 an Herrn Salz übermittelt wurde. Sie erhielten die Info, dass der Wagen einen Radsatztausch benötigen würde, dass jedoch eine vollständige Befundung der Radsätze nicht möglich war, da eine Rollprobe am Abstellort nicht durchgeführt werden konnte. Ebenso war der Abstellort für eine Bremsprüfung nicht geeignet. Im Tagesbericht wurden die Untersuchungsergebnisse nochmal präzisiert. Es waren an diesem Tag zu diesen Bedingungen keine augenscheinlichen Schäden feststellbar.

Auf Grundlage der Untersuchungsergebnisse führten wir im April dann die Instandsetzung durch- den Radsatztausch am Radsatz 3. Dass der Wagen am 20.4. erneut ausgesetzt wurde ist bedauerlich. Sicherlich hätten uns die Schäden während des Radsatztausches auffallen können, obwohl der Fokus auf einem anderen Radsatz lag - an der weiteren Vorgehensweise hätte sich jedoch nichts geändert. Wir hätten die Radsätze nicht im April nicht mit tauschen können, da aus der Befundung - die wir nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt haben, bei der die Umstände jedoch nicht optimal waren- eben keine Schäden sichtbar waren, die einen Radsatzwechsel an RS 1 und 2 bedingten. Ob die Schäden im Nachhinein durch uns oder einen Wagenmeister festgestellt wurden, ist für die Höhe der

Rechnung des notwendig gewordenen Radsatzwechsels nicht relevant, da die Arbeiten in beiden Fällen die selben gewesen wären. Da es für Sie dadurch jedoch zu einer Zeitverzögerung kam, möchten wir Ihnen aus Kulanz anbieten, die Rechnung zu gleichen Teilen aufzuteilen. Das ergäbe für Sie einen Rechnungsbetrag von 857,50 €.

Bitte teilen Sie mir mit, ob Sie diesem Vorgehen zustimmen.

Mit freundlichen Grüßen
Anika Boudir
Leiterin Customer Service

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

schriftliche Stellungnahmen Angebot, die Rechnung zu teilen

Kunde wurde informiert und ist mit Maßnahmen einverstanden

Reklamation abgeschlossen am:

Rechnung voll bezahlt am 30.09.20

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_06

Last update: **2021/02/24 14:07**