2020/09/01

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Peter Wojciechowski am 18.09.2020

Reklamiert hat:

waggonservice WSG mbH
Amir Salihovic
ECM Management
Am Falkenberg 117
12524 Berlin
Tel.: 0049(0)30-577 025 060
Mobil: 0049(0)151 176 420 57
Fax: 0049(0)30-577 025 069

Reklamation

Rechnungsnummer: 202001383
Rechnungsdatum: 15.09.2020
Leistungsort: Lübbenau
Projektnummer: 1394/2020
Ticket: # 3340482
Anzahl Wagen: 1
Wagennummer: 31 80 4863 939-9
Rechnungsbetrag: 1564,33 €
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Kunde beanstandet die Arbeiten: Luftbehälter drehen und neu abdichten inkl. Dichtigkeitsprüfung am Wagen

Kundenkontakt

Reklamation am 18.09.20:

Hallo Peter,

der Kunde hat gerade folgende Arbeiten reklamiert:

- Luftbehälter drehen und neu abdichten inkl. Dichtigkeitsprüfung am Wagen
31 80 4863 939-9 (durchgeführt am 02.09.20 in Lübbenau von Maik Görner)

Dazu habe ich dir bereits die Videos zugeschickt.

Der Kunde benötigt den Wagen und möchte, dass wir hier schnellstmöglich eine Lösung finden.
Der Wagen muss am Dienstag 22.09.20 einsatzfähig sein.

Über eine schnelle Rückmeldung würde ich mich freuen.

Danke vorab.

Mit freundlichen Grüßen
Amir Salihovic
ECM Management

Stellungnahme vom 23.09.2020:

Hallo Zusammen,

es geht hier um Projekt 1394/2020 - WSG.

Wir die W24 wurden von WSG beauftragt ein Team zur Unterstützung in Lübbenau in der KW 36 einzusetzen. Aufsicht führender war der Maik Mücke von WSG. Auch alle unterlagen wurden durch Maik bereit gestellt und auch mitgenommen. Wir die W24 sahen die unterlagen bzw. die Doku garnicht.

Am Freitag den 18.09.20 errichte uns ein Email von WSG in der wir über eine nicht korrekte Ausführung der Arbeiten Informiert worden sind, und eine Nachbesserung bis zum 22.09.20 16:00Uhr durch die W24 durchgeführt werden muss.

Um die WSG aber auch den Kunden von WSG zufrieden zu stellen haben wir den Einsatz am 22.09.20 durchgeführt und die Arbeiten ausgebessert. Das hat uns min. inkl. Fahrzeit 18Std, 2 MA/Tag + Material besorgen als Aufwand gekostet.

In der Email von 18.09.20 wurden uns auch Bilder bzw. ein Video des Schadens mit gesendet. Ich habe die Bilder ausgewertet und komme zu den Entschluss das der Wg. bzw. die R-Leitung die u.a. bemängelt worden ist, so die Werkstatt wo die letzte HU durchgeführt worden ist niemals verlassen dürfen. Zum einem waren die beiden R- Leitung falsch gebogen und zum zweiten waren sie zu kurz. So was habe ich sehr selten gesehen. Auf den Bilder ist es deutlich zu erkennen das es so nicht dicht gewesen sein kann. Um solche Konstruktion der R-Leitung Betriebs tauglich zu machen müssen die Leitung abgefangen werden, mittels Konsole und Rohrschellen. Wir haben gestern neue Leitungen besorgt biegen lassen und angebracht, allerdings besteht die Gefahr das die Leitung sich , wegen Vibrationen , lösen kann und undicht wird. Anbringen der Konsolle ist Mobil zwar machbar allerdings war es gestern nicht möglich. Auch wegen der Qualifikationen der MA und auch wegen des Equipments.

Das zweite bemängelnde Punkt war das der Luftbehälter lose bzw. nicht richtig befestigt worden ist.

Jetzt zu der Reklamation, wenn der Maik als MA der WSG zur Aufsicht vor Ort war und auch der Amir dorthin gefahren ist und vor Ort war, ist es

eine Reklamation in der die W24 den gesamten Aufwand für Ausbesserung tragen muss?

Wäre eine Rechnung an der WSG in diesen Falle legitim?

Freundliche Grüße - Best regards - Meilleures salutations
Peter Wojciechowski
Leiter Instandhaltung

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Stellungnahme

Reklamation abgeschlossen am:

Rechnung bezahlt am 17.11.2020

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_09_01

Last update: **2021/03/10 15:01**