2021/07/02

Allgemeine Informationen

Entgegennahme von: Anika Boudir am 13.07.2021

Reklamiert hat:

On Rail Gesellschaft
für Eisenbahnausrüstung
und Zubehör mbH
Steinesweg 10, 40822 Mettmann

i.A. Holger Klaholz
Waggonmanagement
Örtlicher Betriebsleiter
Tel.: +49 2104 9297-35
Fax: +49 2104 25254
E-Mail: Holger.Klaholz@on-rail.com

Reklamation

Rechnungsnummer:
Rechnungsdatum:
Leistungsort: Gelsenkirchen
Projektnummer: 0855/2021
Ticket: # 3346308
Anzahl Wagen: 1
Wagennummer: 33 80 7836 790-5
Rechnungsbetrag:
Gegenstand der Reklamation/Forderung:

- Kunde beanstandet den Grund für den Radsatzwechel
- Kunde beanstandet die fehlende Bremsprüfung nach UIC 543-1

Kundenkontakt

Reklamation am 13.07.21:

Sehr geehrter Herr Bredack,

bei der Befundung der von Ihnen aus Wagen 3380 7836 790-5 getauschten Radsätze, durch die Werkstatt von F. Kiffe in Münster, wurden Merkmale thermischer
Überbelastung an den Radscheiben festgestellt.

Im Anhang befindet sich die Radsatzbefundung von F. Kiffe zur Ansicht.
Leider finden sich keine Hinweise auf die thermische Überbeanspruchung der Radsätze in der Schadbefundung die Ihr Serviceteam am 07.06.2021.
Dementsprechend wurde auch keine Bremsprüfung nach UIC 543-1 von Ihnen durchgeführt.
Somit haben wir jetzt das Problem, dass wir die Kosten der Instandsetzung nicht an den Verursacher, das letzte EVU, weiter belasten können.

Wir bitte um eine Stellungnahme von Ihnen!

Mit freundlichen Grüßen

On Rail Gesellschaft
für Eisenbahnausrüstung
und Zubehör mbH

i.A. Holger Klaholz
Waggonmanagement
Örtlicher Betriebsleiter

Stellungnahme vom 16.08.2021:

Sehr geehrter Herr Klaholz,

wir haben den vorliegenden Sachverhalt geprüft und widersprechen der Reklamation.

Der Wagen wurde uns am 01.06.21 durch die DettmerRail mit dem Schadbild „Ausbröckelung“ beauftragt.
Die Befundungsergebnisse erhielten Sie am 07.06.21 mitsamt einer Fotodokumentation der ermittelten Schäden, die ebenfalls Ausbröckelungen aufzeigten.
Kriterien des Modul 10 des VPI-EMG 10-4.0 die auf eine thermische Überbelastung hindeuten konnten nicht festgestellt werden.

Sie beauftragten den Radsatztausch- die Vorgaben zur Radsatzanlieferung etc. übermittelten Sie uns am 24.06.21, so dass final der Radsatztausch am 01.07.21
abgeschlossen werden konnte, zu dem Sie auch tagesaktuell die Dokumentation erhielten.
Ihre Reklamation beruht offensichtlich auf der Fotodokumentation der Firma KIFFE.
Anhand dieser Bilder können wir jedoch auch hier keine Kriterien finden, die auf eine thermische Überbelastung hindeuten.

Wir sind natürlich an einer weiterhin guten Zusammenarbeit interessiert und schlagen deshalb vor, den Sachverhalts gemeinsam vor Ort zu besichtigen und zu prüfen.

Mit freundlichen Grüßen
Anika Boudir
Leiterin Customer Service

Ist die Reklamation gerechtfertigt?

Nein

Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:

Stellungnahme, weiterer Schriftverkehr, Angebot eines Gutachtens

Reklamation abgeschlossen am:

ohne Rückmeldung

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:2021_07_02

Last update: **2021/08/19 13:54**