

Sonthofer Kultur-Werkstatt * Altstädter Str. 7 * 87527 Sonthofen

Neckermann de. GmbH
Kundenbetreuung
Hanauer Landstraße 360
60260 Frankfurt
Fax 0180-5540404



Sonthofen, den 23.07.10 / bm

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem ich mich erinnerte, dass meine Mutter vor Jahren eine gute und sehr zufriedene Neckermannkundin war kam ich auf die Idee, auf meiner Suche nach Betten in der Größe 100 x 200, auf der Internetseite Ihrer Firma nachzusehen.

Nachdem ich das vermeintlich passende gefunden hatte und vom online-Einkauf nicht allzu viel halte, habe ich telefonisch zusammen mit einem Ihrer Mitarbeiter (nebenbei bemerkt, ein sehr angenehmer und zuvorkommender Kundenberater) die Bestellung aufgegeben.

Es handelt sich um zwei Jugendzimmerbetten:

http://www.neckermann.de/Jugendbett/d13ad9a5aa45c9caf6e96b2256ed42646418195f,de_DE.pd.html?topcgid=root&start=5&q=Jugendbett&Submit=Los&sz=1

Um dieses Jugendbett zu bestellen werden zwei verschiedene Farben zur Auswahl angegeben. Die Ansicht zeigt jeweils unterschiedliche Polsterung.

Für mich und auch Ihrem Mitarbeiter war klar, dass es bei der Farbauswahl um die Farbe der Polster geht. (Holzimitat/Polsterfarbe)

Nachdem Ihr Mitarbeiter mir erklärte, dass Änderungen nicht möglich seien, entschloss ich mich für das POLSTER in schwarz.

Dies war die Ausgangslage für diesen Brief!

Am 15.07.2010 wurden nun (termingerecht) die beiden Bettrahmen „Ralf“ OHNE Polster geliefert. Daraufhin habe ich bei Ihrer Kundenbetreuung (ein weiterer Mitarbeiter) angerufen und gemeldet, dass die beiden Polster fehlen! Mein Vorschlag, auf diese Nachlieferung bei einem entsprechenden Preisnachlass zu verzichten, wurde freundlich

entgegengenommen mit dem Verweis, dass die Möbelabteilung zu entscheiden hätte und ich umgehend Bescheid bekäme.

Inzwischen haben meine Mitarbeiter die Bettrahmen aufgestellt. Für eine Reklamation, dass die Bohrungen in den Bettfüßen fehlerhaft seien, erhielten wir pro Bett eine Gutschrift i. H. von 15 €.

Nachdem ich bis gestern, 23.07.2010 keinerlei Rückmeldung erhielt, habe ich erneut bei Ihrer Kundenbetreuung angerufen und erhielt nach langem hin und her folgenden Bescheid:

1. Nachdem ich bereits zwei Gutschriften erhielt, sei für die Firma die Sache erledigt!
2. Es gäbe pro Reklamation höchstens eine Vergütung in Höhe von 15 €!

Nachdem ich dies so nicht gelten lies versuchte nun die inzwischen dritte Mitarbeiterin mich von der Richtigkeit der Rechnung und den Gutschriften zu überzeugen. Ihre Recherche führte dann zu dem erstaunlichen Ergebnis, dass alles seine Richtigkeit hätte und mir Ihr Kollege eine falsche Auskunft erteilte und sie verstehe meinen Unmut und ich könne ja eine Beschwerde wegen des Mitarbeiters schreiben. Um dies zu erfahren wartete ich sicher eine gute ¼ Stunde in der Leitung und ich bedanke mich für die Telefonrechnung, denn ein Rückruf ist in Ihrer Kundenbetreuung nicht vorgesehen.

Fassen wir zusammen: Drei Neckermann-Mitarbeiter hatten offensichtlich die gleichen Probleme mit der Artikelbeschreibung im Internet! Die Möbelabteilung, die Bescheid wissen musste, fand es nicht für nötig mich davon in Kenntnis zu setzen, dass wir einem Irrtum unterlagen.

Drei Faktoren, die mich an der Seriosität der Firma zweifeln lassen.

Zum einen die Tatsache, dass die Internetdarstellung definitiv irreführend ist.

Zum zweiten dass, wie ich aus dem Gespräch mit ihrer Mitarbeiterin entnahm, für alle Reklamationen, egal in welchem Umfang die „Wertminderung“ ist, in allen Fällen Gutschriften höchstens bis zu einer Höhe von 15 € erstellt werden.

Und drittens, dass für alle Unannehmlichkeiten ihre Mitarbeiter in der Kundenbetreuung nicht nur den Kopf hinhalten müssen, sondern wie mir scheint auch zur Rechenschaft gezogen werden. Dabei fällt mir ein, dass im „Vorspann“ des Telefondienstes darauf hingewiesen wird, dass diese Gespräche für „Schulungszwecke“ aufgezeichnet werden. Nach meiner gestrigen Erfahrung bekommt diese Meldung einen recht bitteren Beigeschmack!

Um wieder auf die Lieferung zu kommen, es ist Fakt, dass ich die beiden Betten unter diesen Umständen niemals gekauft hätte, da sich herausstellte, dass das Material der Rahmen ALLEINE den Preis in Höhe von 149.00 € niemals rechtfertigt und nur im Zusammenhang mit den Polstern akzeptabel wäre. Was für mich jedoch noch schwerer wiegt, ist die Tatsache der ungenauen und irreführenden Darstellung im Internet. Da die Betten bereits aufgestellt wurden, in dem Glauben, dass es sich um ein „Versehen“ handelt, mache ich Ihnen nochmals den Vorschlag, dass ich die beiden Bettrahmen bei

einer ANGEMESSENEN Vergütung behalte. Andernfalls stelle ich Ihnen die Betten wieder zur Abholung zur Verfügung.

Ich hoffe, dass Ihre Firma trotz aller Umstrukturierungen noch Wert auf den bewert guten Namen legt und hoffe auf eine gütliche Einigung. Ich weiß, dass sich die Geschäftsgepflogenheiten in den letzten Jahren in geradezu beschämender Weise geändert haben, bin aber immer noch der Meinung, dass zufriedene Kunden für jede Firma zur Überlebensstrategie zählen. Ich nehme doch an, dass der Wunsch die Kunden zufrieden zustellen und die dazugehörigen Meinungsumfragen nicht nur Lippenbekenntnisse sind und ich hoffe vor allem, dass Ihren Mitarbeitern, auf Grund dieses Schreibens, keine Nachteile entstehen.

Ihre Antwort erwartend verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

Monika Bestle
Sonthofer Kultur-Werkstatt GmbH

Ich behalte mir das Recht vor, diesen Brief zu veröffentlichen!