

Wir bearbeiten Kundenreklamationen

Aufgabe: Ordnen Sie Mängelarten richtig zu! Diskutieren Sie, wie man sich möglichst kulant verhält, damit der Kunde zum Schluss mit der gelieferten Leistung zufrieden ist.

Mängelzuordnung	
Sachmangel (SM)	Erkennbarkeit versteckt (V)
Qualität (Q)	Erkennbarkeit arglistig verschwiegen (AV)
Quantität (M)	Ausmaß geringfügig (G)
Artmangel (A)	Ausmaß erheblich (E)
Rechtsmangel (R)	Ausmaß behebbar (B)
Erkennbarkeit offen (O)	Ausmaß nicht behebbar (bzw. nur durch Neulieferung) (NB)

Kundenreklamation	
1. Lieferung eines PC mit 4GB RAM statt 16 GB RAM	SM Q V E B
2. Lieferung eines PC ohne Betriebssystem obwohl bestellt	SM Q O/V E B
3. Lieferung eines Monitors mit sehr vielen Fehlpixeln, dem Verkäufer bekannt	SM Q AV E NB
4. Lieferung von 20 Mäusen statt wie bestellt von 24 Stück	SM M O E B
5. Lieferung von Software ohne Bedienungsanleitung auf Deutsch, auf Englisch enthalten	SM Q O G B
6. Lieferung von Druckern ohne Zubehör	SM Q O E B
7. Lieferung eines PC statt mit 4 MHz CPU mit 1,4 MHz (Ryto1 statt Ryto4)	SM Q V E NB
8. Softwarelizenz zur betriebsweiten Nutzung bestellt, jedoch nur Lizenz zur Einzelnutzung	SM Q V E B
9. Notebook-Lieferung als Convertible bestellt, Tastaturschnittstelle Standard	KEIN MANGEL
10. PC-Lieferung mit sehr lautem Lüfter, obwohl leise bestellt	SM Q V G NB
11. PC-Lieferung mit weniger Schnittstellen als gefordert	SM Q O E NB
12. PC-Lieferung nur mit Office-Testversion, obwohl Dauerlizenz bestellt	SM Q V G B
13. Drucker enthält in der Erstlieferung nur Toner für 10 Druckseiten	SM M V G B
14. Karton bei Lieferung beschädigt, sonst keine feststellbaren Mängel	KEIN MANGEL
15. Es wurde eine genau bezeichnete Grafikkarte bestellt, jedoch eine bessere geliefert	SM Q V G(E) NB
16. Es wurde eine Garantieverweiterung auf 48 Monate vereinbart, jedoch nur ges. Gewährleistung bescheinigt	SM Q O E B