

OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau der Berliner Zeitung hilft Leserinnen und Lesern, die Probleme mit Firmen oder Behörden haben und allein nicht weiterkommen. Das Wort Ombudsmann stammt aus dem



Karin Stemmler
hilft Ihnen weiter

Schwedischen und steht dort für jemanden, der Rechte gegenüber Behörden wahrnimmt. Bitte vergessen Sie nicht, Ihre Telefonnummer anzugeben, wenn Sie der Berliner Zeitung schreiben. Die Adresse:

Redaktion Ombudsfrau/Leserbriefe
Karl-Liebknecht-Straße 29
10178 Berlin

Telefon: 030/23 27 58 60

Fax: 030/23 27 54 30

E-Mail: blz-ombudsfrau@berliner-zeitung.de
leserbriefe@berliner-zeitung.de

Kulanz statt Garantie

Viel Wirrwarr um eine defekte Kühlkombination

Dass es für „nichts 'ne Garantie“ gibt, das wusste bereits Herbert Grönemeyer in seinem 1993 erschienenen Album „Chaos“. Dafür musste er nicht einmal Kunde bei Innova werden.

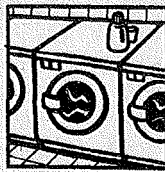
Diese Erfahrung machte auch unser Leser Uwe Kreher. Im Jahre 2009 erwarb er eine Tiefkühl-/Gefrierkombination in einer Innova-Filiale in Strausberg. Nachdem das Gerät im letzten Jahr kaputtging und repariert werden musste, versuchte der Mann, die Reparaturkosten in Höhe von 515,27 Euro von Innova zurückzubekommen. Schließlich hatte er beim Kauf des Gerätes für eine verlängerte Garantie von fünf Jahren sogar 50 Euro mehr bezahlt. Sowohl telefonische Abklärung als auch die Kontaktaufnahme per Mail scheiterten erst einmal.

Ist der Kunde wirklich König?

Dennoch: „Der (Club-) Kunde ist König“, so dachte Herr Kreher und wartete lange auf eine positive Rückmeldung seitens Innova.

Nach einiger Zeit erhielt die Familie dann ein Schreiben des Unternehmens. In diesem hieß es, dass der Kaufvertrag mit der Firma Star Küchen Elektrogeräte GmbH in Strausberg abgeschlossen worden sei. Dabei handelte es sich um eine Innova Bestkauf Filiale, ein sogenanntes Franchise-Unternehmen, das in eigenständiger Verantwortung geführt worden sei. Die Filiale wäre nun leider pleitegegangen, erklärte man den Krehers.

Das wollten diese aber so nicht auf sich sitzen lassen. Nochmals machten sie ein Schreiben an Innova fertig und wiesen auf die Garantiebedingungen hin, die in der beim Kauf ausgehändigten Mappe



mit Aufschrift Innova nachzulesen waren. Zudem beklagten sie, dass sie nicht auf die explizite Besonderheit hingewiesen worden seien. Nirgendwo in den

Unterlagen fand sich ein

Hinweis, dass es sich lediglich um ein Franchise-Unternehmen handelte.

Ein Fall für die Ombudsfrau, die sich sofort mit Innova in Verbindung setzte. Die Rückmeldung kam schnell, und mit ihr auch die Ernüchterung: „Die Clubmitgliedschaft, die ihr Leser Uwe Kreher abgeschlossen hat, bezog sich auf dieses Unternehmen.“ (Star Küchen Elektrogeräte GmbH). Von Kulanz keine Spur.

Als einzige Möglichkeit blieb dann noch die direkte Anfrage beim Hersteller des Kühlgeräts AEG. Da diese Marke jedoch dem Konzern Electrolux gehört, wandte sich die Ombudsredaktion an das schwedische Großunternehmen. Dieses zeigte zwar viel Verständnis, machte aber auch deutlich, dass man Ansprüche nur gegenüber dem Händler geltend machen könne. Dennoch wollte man eine Kulanzregelung prüfen, so Electrolux. Dies geschah dann auch.

50 Prozent Kosten erlassen

Familie Kreher erhielt eine Antwort von Electrolux: „Uns liegt viel an zufriedenen Kunden. Aus diesem Grund haben wir entschieden, im Rahmen einer außergewöhnlichen Kulanz ... 50 Prozent der Materialkosten (entspricht 167,25 Euro) zu übernehmen. Wir hoffen, dass unsere Entscheidung Ihnen zeigt, dass Kundenzufriedenheit bei uns an erster Stelle steht.“

Grönemeyer hat recht: „Keine Garantie“, aber dafür Kulanz. (xtri.)