

Sony Deutschland GmbH

Hugo-Eckener-Straße 20, 50829 Köln-Ossendorf · Postfach 30 12 49, 50782 Köln
Telefon (02 21) 5 37-0, Telefax (02 21) 5 37-349, ISDN Videokonferenz (02 21) 9 56 10 00/03/06

Herrn Dr.
Christian Fries
Greifstr. 2

60486 Frankfurt

25. Januar 2006 / aha
Tel.: 0221 / 537-7511
Fax: 0221 / 537-2459

Bei Schriftwechsel bitte angeben: 139645849

Sehr geehrter Herr Dr. Fries,

ich bedanke mich für Ihre Rückmeldung, die gestern in der Kundenbetreuung eingegangen ist (Ihr Datum 07.09.2004?).

Es tut mir sehr leid, dass Ihnen ein Produkt unseres Hauses einen Grund zur Beanstandung gibt und Sie mit den Service unseres Partners AVC nicht zufrieden sind. Natürlich ist es ärgerlich, dass Ihr Gerät innerhalb der Garantiezeit einen Defekt aufweist und höhere Instandsetzungskosten auf Sie zukommen. Ihre Enttäuschung kann ich gut nachvollziehen.

Lassen Sie mich zu Ihren Fragen bitte Folgendes ausführen: Sie können Ihrer Sony-Garantiekarte unter den Garantiebedingungen, Punkt 3 entnehmen, dass die Garantie nicht greift, wenn die Serien-Nummer des Produkts geändert, gelöscht, entfernt oder unleserlich gemacht wurde. Die Serien-Nummer befindet sich direkt auf dem Gerät am unteren Gehäuseteil.

Die Techniker haben an Ihrer Camera einen Sturz- bzw. Stoßschaden feststellen müssen. Wie dieser Schaden letztendlich entstanden ist, können wir im Nachhinein nicht feststellen. Der Sturz oder Fall der Camera hat im Gehäuseinneren ebenfalls Defekte ausgelöst, die mit bloßem Auge nicht zu erkennen sind. Der Austausch von LCD-Display und Objektiv ist laut dem überprüfenden Techniker notwendig.

Die Garantie deckt keine Fehler des Produktes ab, die aufgrund einer externen Einwirkung –gleich welcher Art- entstanden sind. Eine Kulanzleistung ist bei Defekten die –so hart es klingt- auf Eigenverschulden zurückzuführen sind, nicht möglich.

...2

SONY

Seite 2 zum Schreiben an Herrn Dr. Fries

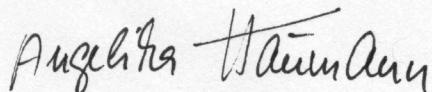
Gestatten Sie mir bitte zu Ihren letzten Fragen folgende Anmerkung, sehr geehrter Herr Dr. Fries: Ich kann verstehen, dass Sie über die in Aussicht gestellten Reparaturkosten erstaunt und auch verärgert sind. Bitte bedenken Sie jedoch, dass auch in der Branche der Unterhaltungselektronik die Lohnkosten bei ca. 60 € netto liegen und Ersatzteile aufgrund der besonderen Fertigung und hoher Lagerkosten für eine langjährige Verfügbarkeit kostenintensiv sind. So kann es leider vorkommen, dass die Reparaturkosten den Zeitwert eines Gerätes übersteigen, ja manchmal sogar den Neuwert des Gerätes.

Es ist leider ein Zeichen der Zeit, dass die Kosten für Dienstleistungen -eine Reparatur ist ja eine Dienstleistung- immer kostspieliger werden, Neugeräte jedoch immer günstiger zu haben sind. Auch wenn manche Kostenvoranschläge „unwirtschaftlich“ erscheinen, werden Sie aus versicherungstechnischen Gründen erstellt. Ich bitte Sie herzlich um Verständnis für diese Vorgehensweise.

Sie sind mir jedoch als Kunde wichtig, und ich möchte Sie keinesfalls im Regen stehen lassen, daher unterbreite ich Ihnen folgendes Angebot: Sollten Sie sich zum Neukauf einer Sony-Camera ähnlicher Preiskategorie entschließen bin ich bereit, mich mit 30 % am Kaufpreis zu beteiligen. Es wäre schön, wenn mein Vorschlag Ihre Zustimmung fände und ich freue mich auf Ihre Rückmeldung. Wenn Sie noch Fragen haben, bin ich unter genannter Rufnummer gerne Ihre Ansprechpartnerin.

Mit freundlichen Grüßen

Sony Deutschland GmbH
Kundenbetreuung
i.A.



Angelika Haumann