

## TCHIBO DIRECT GMBH (HAMBURG)

### Highboard Ersatzteil kommt seit Wochen nicht

Vor gut sechs Wochen habe ich eine Bestellung über ein Highboard aufgegeben, das nach Verzögerung auch gekommen ist. Als ich es zusammenbauen wollte, brach ein Brett des ganzen so auseinander, dass ich das ganze Ding nicht zusammen bauen konnte.

Also habe ich vor vier Wochen dieses Teil erst per Mail dann zur Sicherheit, weil Mail ja doch immer länger braucht, telefonisch reklamiert. Die Dame, die das erste mal die Reklamation aufgenommen hatte, wollte das Teil auch gleich lossenden lassen und hat alle Daten von mir aufgenommen, auch den Firmennamen, unter dem die Sendung auch schon angekommen ist, damit das Teil auch ja ankommt.

Nach gut zwei Wochen habe ich das erste mal wieder angerufen, da war ein Herr am Telefon, der sich das nicht erklären konnte, warum ich noch nichts erhalten habe, er würde es versuchen, herauszufinden, und sich dann noch mal bei mir oder meiner Kollegin melden.

Ein Tag später habe ich wieder angerufen, weil sich keiner gemeldet hat. Da ließ man mich wissen, dass es hin und wieder auch mal zwei, drei Tage dauern kann, bis die Kollegen des ServiceCenter sich melden, aber es wurde noch mal aufgeschrieben, dass das Teil ausgehen soll. Aber es meldet sich dann noch mal jemand bei mir. Das ist nun gut sechs Tage her und es hat sich keiner gemeldet, es gab auch keine Lieferung, keine Mail oder einen Brief.

Bisher habe ich gut 10 € an Telefongebühren ausgegeben. Habe seit Wochen in meinem Büro einen Haufen halb zusammen gebauter Holzteile herumliegen, die mal ein Highboard werden sollten. Habe einigen Klienten unter einem Vorwand abgesagt und ihre Termine verschoben, weil es einfach schlecht aussieht und ich so keinen empfangen kann, die Bretter aber auch nicht woanders unterstellen kann. Ich werde immer nur vertröstet, was aber nun genau der Grund ist oder nicht, kann mir keiner sagen. Ein: "Ja, das ist wirklich ärgerlich, Herr Warmuth." Hilft mir in der Tat nicht sehr weit.

Ich wollte dieses Highboard unbedingt haben, es sah toll aus. Wenn ich gewusst hätte, was es für einen Streß und Ärger bedeutet, hätte ich es sein lassen und woanders bestellt und auch der Kundenservice hat mir außer Versprechungen und Kosten nichts gebracht. Ich bin sauer und frage mich, was das soll. Bisher war ich als Kunde von Tchibo in den Filialen immer sehr begeistert, dies nun aber lässt alles verblasen.

Gestern habe ich dann noch mal angerufen, weil noch immer nichts passierte, angekommen ist oder sich jemand bei mir meldete. Sie war wieder ganz überrascht, hat sich entschuldigt und sagte, das Teil geht raus an mich. Man meldet sich aber auch noch mal. Es sei ja alles korrekt aufgenommen worden.

Es ist mehr als ärgerlich, dass man als Kunde von ihnen so behandelt wird und dass einem zwar genug versprochen wird, aber nichts passiert.

#### Meine Forderung:

Ich will das Teil und eine Entschuldigung für den Ärger und eine Erstattung meiner Auslagen

**Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?**

**Jetzt antworten!**

[ Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://at.reclabox.com/beschwerde/32742> abrufbar. ]