

Paul Lange & Co. Hofener Str. 114, D - 70372 Stuttgart

Dr. rer.nat
Bob Wittig
Erlenweg 13

38448 Wolfsburg

Technischer Kundenservice

[REDACTED]
☎ 0711/2588-360
📠 0711/2588-367

05.05.2017

Ihr Schreiben vom 24.04.2017

Sehr geehrter Herr Dr. Wittig,

wir bedauern, dass ein Produkt aus unserem Vertrieb für Sie Grund zur Beanstandung bietet, als auch Ihr Unverständnis in Bezug auf unsere Serviceabwicklung.

Der technische Kundeservice betreut alle Anfragen hinsichtlich der von Paul Lange & Co. OHG vertriebenen Shimano Komponenten, unabhängig ihrer Bezugsquelle, aufgrund einer freiwilligen Vereinbarung. Rein rechtlich befinden sich stets die jeweiligen Vertragspartner in der Verpflichtung.

Mit Verwunderung nehmen wir Ihre Wortwahl zur Kenntnis, welche so gar nicht zu Ihrer ambitionierten Analyse passt.

Ihrer erneuten Unterstellung einer unzureichenden Gebrauchssicherheit widersprechen wir hiermit entschieden. Unser technischer Kundenservice arbeitet permanent in engagiertem Austausch mit unseren Fachhändlern vor Ort, als auch dem Hersteller Shimano in Japan zusammen. Sie dürfen versichert sein, dass Rückmeldungen aus dem Markt stets mit größter Sorgfalt behandelt werden, sowie in die Weiterentwicklung unserer Produkte einfließen.

Die gegenständliche Getriebeabende befindet sich in erheblicher Stückzahl weltweit problemlos im Einsatz. Dass es dabei dennoch in Einzelfällen zu Defekten oder Funktionseinschränkungen kommen kann, liegt in der Natur eines technischen Produktes und ist nicht zuletzt direkt von den jeweiligen Einsatz- und Nutzungsbedingungen, sowie dem Wartungs- und Pflegezustand abhängig. Dies ist Ihnen sicherlich aus Ihrer Branche ebenso bekannt.

Weiterhin vermuten Sie einen bereits bei der Herstellung der Getriebeabende vorhandenen Fertigungsfehler, welcher ursächlich für Ihren Schaden gewesen sein soll. Fakt ist, dass das Fahrrad bis zum Ereignis annähernd 5 Jahre ohne Auffälligkeiten in Gebrauch war.

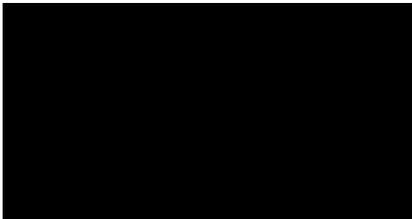
Unstrittig ist, dass sich ein Bruchstück in der Getriebeabende befindet. Aufgrund der Prüfmethode unseres technischen Kundenservice, welche eine Zerlegung der Komponenten lediglich innerhalb des vom Hersteller freigegebenen Rahmens erlaubt, konnte der Defekt nicht erkannt werden, da die betreffende Baugruppe nicht zerlegt werden darf. Festzuhalten ist, dass die Getriebeabende bei der anschließenden Praxiserprobung keinerlei Auffälligkeiten zeigte.

Die Getriebenabe zeigt eine erhebliche Gebrauchsdauer. Zudem liegen keine gesicherten Erkenntnisse hinsichtlich der Nutzung, sowie über die sachgerechte Durchführung der vorgeschriebenen Wartungen vor. Unserer Auffassung nach besteht daher kein begründeter Anspruch im Rahmen der Produkthaftung, da kein vom Hersteller zu vertretender Fehler vorliegt.

Die Getriebenabe befindet sich deutlich außerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist. Weiter können wir Ihnen aufgrund der erheblichen Nutzungsdauer leider kein Kulanzangebot unterbreiten. Wir bitten hierfür um Ihr Verständnis.

Um Ihnen die Möglichkeit einer unabhängigen Begutachtung weiterhin zu erhalten, hatten wir Ihr Eigentum, direkt nach zerstörungsfreier Überprüfung in unserem technischen Kundeservice seinerzeit an Ihren Fachhändler zurück gesendet.

Mit freundlichen Grüßen



(techn. Kundeservice)
Paul Lange & Co
Shimano –Generalvertretung
www.paul-lange.de