



Bester Service 2010 Welche Leistungen müssen Geschäfte anbieten, wo zeigen Sie besonderen Service? Die Antworten auf solche Fragen gibt den Merkur-Lesern Brigitte Fromme von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

Wo Pflicht aufhört und Kulanz beginnt

Brigitte Fromme von der Verbraucherzentrale beantwortet Leserfragen zu den Themen Service, Dienstleistungen und Verbraucherrecht

Wie weit geht beim Einkauf die Kulanz? Wozu sind Firmen verpflichtet, was ist einfach guter Service? Und welche Rechte hat man überhaupt als Kunde? Solche Fragen rückte der Pfälzische Merkur gestern bei einer Telefonaktion im Rahmen von „Bester Service 2010“ in den Mittelpunkt. Brigitte Fromme (Foto: PM) von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz nahm in den Räumen des Merkur zu den Fragen der Anrufer Stellung.



Brigitte Fromme (Foto: PM) von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz nahm in den Räumen des Merkur zu den Fragen der Anrufer Stellung.

Von Merkur-Redaktionsmitglied Eric Kolling

Was kann ich von einem guten Servicebetrieb erwarten?

Brigitte Fromme: Ein serviceorientierter Betrieb sollte Kunden nicht abwimmeln. Wichtig ist, dass man sie ernst nimmt, ihnen höflich und vernünftig erklärt und begründet, warum man einer Beschwerde nicht stattgeben kann. Die meisten Leute verstehen und akzeptieren dies auch.

Ist der Umtausch von Waren bereits eine Serviceleistung?

Fromme: Grundsätzlich müssen Verträge eingehalten werden. Und ein Umtauschrecht gibt es nicht, solange die Waren keine Mängel aufweisen. Wenn also die ausgepackte Hose oder zu große Schuhe zurückgenommen werden, dann ist das sehr wohl Kulanz, also Service. Aus Kundensicht wichtig: Man sollte vor dem Kauf bereits klären, ob man die Ware zurückgeben kann und ob man dann auch das Geld zurück oder einen Gutschein bekommt. Wichtig ist, sich dies schriftlich geben zu lassen und auf jeden Fall den Kassenzettel aufzubewahren.

Sind Mitarbeiter in einem Geschäft dazu verpflichtet, Kunden zu beraten?

Fromme: Nein, das ist in der Regel eine reine Serviceleistung. Es steht einem Supermarktmit-

arbeiter natürlich gut zu Gesicht, wenn er etwa der älteren Dame, die ihre Lesebrille vergessen hat, den Einkaufszettel vorliest. Oder auf die Frage ‚Wo steht bei Ihnen die Milch‘ nicht nur sagt ‚Da hinten‘ oder ‚Reihe neun‘, sondern auch mitgeht und den Artikel zeigt. Das wäre guter Service. Wird man als Kunde schlecht behandelt, dann hat man nur die Chance, den Laden nicht mehr zu betreten. Guten Service sollte man neben den reinen Preisen in einem Geschäft unbedingt berücksichtigen.

Was kann ich unternehmen, wenn ich in einem Geschäft ständig lange auf die Bedienung warten muss?

Fromme: Auch hier ist die beste Möglichkeit, woanders einzukaufen. Man kann als Kunde deutlich darauf hinweisen, dass man mit der Dienstleistung nicht zufrieden ist. Wiederholt sich das häufiger und ist es etwa der einzige Baumarkt in der Nähe, kann man auch an die Konzernzentrale schreiben und seine Beschwerden vorbringen.

Was sind eigentlich Beispiele für richtig guten Service?

Fromme: Etwa Heimlieferdienste für ältere oder verletzte Menschen, die sich schlecht bewegen können. Man gibt seine Bestellung telefonisch durch und etwa Apotheker oder Bäcker bringen die Waren an die Haustür, Autowerkstätten bringen das reparierte Auto zurück. Das machen viele umsonst, was den Service unterstreicht. Allerdings kann der Bringdienst auch Geld kosten, man hat keinen Anspruch darauf, dass er gratis ist. So ist es übrigens auch, wenn man einen Leihwagen oder Ersatzfernseher bekommt. Die sind erstmal Serviceleistungen, um-

sonst müssen sie aber nicht sein. Am besten man fragt immer gleich nach.

Was kann ich machen, wenn im Geschäft eine vorher selbstverständliche Leistung plötzlich Geld kosten soll?

Fromme: Das hängt immer da-



Probleme beim Umtausch – im Kontext von Service immer ein heißes Diskussionsthema.

Foto: dpa

von ab, ob eine solche Leistung im Geschäft üblich ist. Der Kaffee beim Friseur etwa ist unüblich. Wenn ich also gefragt werde, ob ich einen trinken möchte, darf er später nicht berechnet werden. Denn ein Friseurladen ist nunmal kein Kaffeeauschank. Vor allem wenn der Kaffee vorher gratis war, kann man nicht vorhersehen, dass er plötzlich etwas kostet. In einem solchen Fall kann man mit dem Ladeninhaber schon mal klarstellen, dass man dies als Service angesehen hat und den Posten nicht zahlt. Man begleicht nur, was man als Leis-

tung anerkennt. Seine Adresse für Rückfragen oder Ähnliches, die sollte man aber schon angeben.

Wie sieht das bei Kostenvorschlägen aus? Ist das auch Service?

Fromme: Kostenvorschläge sind klar geregelt: Dass für sie Geld anfällt, muss vorher angekündigt sein. Ein Maler kann zum Beispiel nicht für einen Kostenvorschlag erst mal eine Wohnung ausmessen und danach eine bestimmte Summe X in Rechnung stellen.

Ich habe Nachfragen zu meinem neuen Handy. Ist es Service oder gesetzliche Vorschrift, dass ich diese über eine kostenlose Telefonnummer stellen kann?

Fromme: Grundsätzlich ist das nicht gratis, man sollte es vor Vertragsschluss klären. Kann man über das Handy keine Verbindung aufbauen und erreicht über Hotlines niemanden, wird ständig weiterverbunden, dann sollte man schriftlich reklamieren. Dabei kann man eine Frist setzen. Wichtig dabei: Schreiben, insbesondere auch Vertragskündigungen, als Einschreiben mit Rück-

antwort schicken. Denn nachher muss man als Kunde beweisen, dass man die Kündigung verschickt hat. Bei Störungen wichtig: Detailliert angeben, welcher Natur sie sind. Und immer notieren, wann man mit wem gesprochen hat.

Ist es wirklich eine Servicefrage, wenn Kundendienstmitarbeiter, die etwa bei mir das Telefon umschalten wollen, genau angeben, wann sie kommen?

Fromme: Ja, das ist es. Viele geben als Zeitraum einfach den ganzen Tag an. Treffen sie niemanden an, wird eine Gebühr fällig und sie müssen wiederkommen. Service ist hier, eine konkrete Uhrzeit anzugeben, wenigstens einen begrenzten Zeitraum oder anzurufen, wenn man vom vorherigen Kunden losfährt. Auch hier ist es wichtig, sich Bestätigungen schriftlich geben zu lassen und etwa mit den Mitarbeitern im Vorfeld abzusprechen, dass sie zum Beispiel beim eingeweihten Nachbarn klingeln.

Manche Geschäfte werben mit ausgefallenen Sonderangeboten als Spezialservice. Gibt es da Haken?

Fromme: Es kann sein, dass eine solche Ware sehr schnell ausverkauft ist oder sie mehr kostet, als ausgewiesen. Wenn Sonderangebote sehr schnell ausverkauft sind und das sich häuft, können die Verbraucherverbände, zum Beispiel die Verbraucherzentralen, die Geschäfte abmahnen.

Im Internet:
www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice
www.verbraucherzentrale-rlp.de



HINTERGRUND

Um das Thema Service geht es auch beim nächsten „Merkur im Dialog“ das am Montag, 29. März, um 17 Uhr stattfindet. Dabei diskutiert Merkur-Chefredakteur Michael Klein mit interessierten Bürgern im Mehrgenerationenhaus über den Stellenwert guter Dienstleistungen für die Geschäfte in der und um die Rosenstadt. *ek*

Coupon ausschneiden – Service bewerten – Urlaub gewinnen!

Zweibrücken. Die Kunden stehen im Mittelpunkt der neuen Merkur-Aktion „Bester Service 2010“. Dabei wird den Geschäften im Verbreitungsgebiet die Chance eröffnet, sich in Sachen Servicequalität von ausgewiesenen Experten bewerten zu lassen: von den Kunden selbst.

Unter allen, die mitmachen, wird ein Wochenend- oder Kurzwochenaufenthalt in einem deutschen Landal-Ferienpark inklusive Komfortpaket verlost. Mitmachen ist ganz einfach: In allen Geschäften, die sich an „Bester Service 2010“ beteiligen, sind Abstimmungsboxen aufgestellt. Außerdem liegen Coupons aus, wie sie links abgedruckt sind oder hier ausgeschnitten werden können. Einfach darauf ankreuzen, wie gut man den Service des Geschäfts findet (0 ist ganz schlecht, 10 perfekt) und den Coupon bis zum 24. Mai in die Abstimmungsbox des jeweiligen Ladens werfen. Teilnehmen kann man auch über Internet. Dort besteht außerdem die Chance, durch weitergehende Angaben den Service exakter zu bewerten. *ek*

Produktion dieser Seite:
Eric Kolling
Mathias Schneck

Anzeige



Sparkassen-Finanzgruppe

Manfred Motl,
Inhaber Sport-Tec
Physio & Fitness (links),
Markus Hoffmann,
Firmenkundenberater
Sparkasse Südwestpfalz

Wir sorgen nachhaltig für Bewegung.



2009 hat die Sparkasse Südwestpfalz ihren Firmenkunden Klimaschutz-Maßnahmen im Umfang von 6,2 Millionen Euro finanziert. Die Firma Sport-Tec Physio & Fitness in Pirmasens gewinnt jetzt Energie aus einer eigenen Photovoltaikanlage – das senkt Kosten und schont gleichzeitig das Klima. **Gut für die Region.**

WIR SIND DABEI!

Bester Service 2010

Gleich ausfüllen, in die bereitstehende Box einwerfen und tolle Preise gewinnen.

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen Freunden/-innen oder Kollegen/-innen empfehlen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
0 = niedrigster Wert 10 = höchster Wert

Bitte nur eine Bewertung ankreuzen. Einsendeschluss: 24. Mai 2010

Bewertetes Unternehmen (unbedingt auszufüllen)

Sie möchten am Gewinnspiel teilnehmen? Dann benötigen wir nachfolgende Angaben:

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Telefon

Ihre weiteren Abstimmungsmöglichkeiten

Online unter: www.pfaelzischer-merkur.de/besterservice

Oder Coupons per Post an:

Pfälzischer Merkur

Stichwort: BESTER SERVICE 2010

66482 Zweibrücken

Ich gestatte dem Pfälzischen Merkur, meine Daten zu Zwecken der Gewinnauslosung zu nutzen und mich im Gewinnfall zu benachrichtigen.

