

Einführung

Im OFF PRICE BABY, Wil hatten wir am 9. Februar 2007 einen Buggy Pliko X-Lite von Peg Perego gekauft. Nach circa einem halben Jahr war der Sitzbezug bereits an den unteren Ecken, in welchen die Fusstützen sind, kaputt. Siehe Photo unten.



Die Lasche, in welche die Fusstützen geführt werden, ist zweifach ausgeführt. Einmal aus Stoff und einmal aus Kunstleder. Unsere Vermutung ist, dass der Wagen falsch montiert wurde und die Fusstreben dabei in die Lasche aus Stoff eingeführt wurden, welche sich natürlich recht schnell durchgescheuert hat. Da wir den Wagen montiert gekauft hatten, hatten wir dies erst bemerken können, nachdem der Stoff schon durchgescheuert war. Wir haben dies als Garantiefall bei OFF PRICE BABY reklamiert. Im folgenden ist dieser Kontakt durch den Email- und Briefverkehr dokumentiert.

Mail vom Di, 8. 1. 2008, 12:38

Guten Tag!

Wir hatten bei Ihnen einen Kinderwagen (peg perego) gekauft, bei dem inzwischen der Sitzstoff völlig durchgescheuert ist.

Der Kauf ist weniger als ein Jahr her, es fällt also unter die Garantie.

Muss ich Ihnen den kompletten Kinderwagen bringen oder reicht es, den Sitzbezug zu bringen? Das würde die Sache für mich vereinfachen, da ich aus Zürich mit öffentlichen Verkehrsmitteln komme. Noch lieber wäre uns, wenn wir bei Ihnen gleich einen neuen Bezug in Empfang nehmen könnten, da wir sonst auf den Kinderwagen verzichten müssten. Oder haben Sie Ersatzwagen?

Freundliche Grüsse
Frank May

Mail vom Di 08.01.2008 15:02

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Grundsätzlich reicht es aus, wenn Sie uns den Sitzbezug bringen. Im Falle von Peg Perego müssen wir die defekten Teile ohnehin zur Beurteilung an den Importeur senden, bzw. dem entsprechenden Vertreter unterbreiten. Darauf wird dann entschieden, ob eine Reparatur, bzw. ein Austausch auf Garantie erfolgt oder ob (z.B. bei unsachgemässer Behandlung oder übermässiger Benutzung) der Kunde die Instandstellung bezahlen muss. Ein Durchscheuern des Stoffs kann z.Bsp. auch durch den Passagier, bzw. dessen Bekleidung entstehen, was dann nicht unter Garantie fallen würde. Peg ist da leider sehr heikel, wir versuchen jedoch stets für den Kunden Einfluss zu nehmen.

Bitte vergessen Sie nicht den Kaufbeleg mitzubringen; eine Kopie desselben müssen wir ebenfalls mitgeben.

Sie können für die Reparaturzeit gerne einen Ersatzwagen von uns bekommen.

Bitte beachten Sie unsere neue Adresse: Ringstrasse 11, Industrie Stelz, 9500 Wil

Unsere Öffnungszeiten: Di - Fr 13.30 - 18.30 Uhr und Sa 9.00 - 17.00 Uhr

Vielen Dank und liebe Grüsse

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Der Babyfachhändler mit den fairen Nettopreisen

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG
Ringstrasse 11
Industrie Stelz
CH-9500 Wil / SG

Tel. +41 71 912 30 63
Fax +41 71 912 30 62
mail: info@offprice-baby.ch
www.swiss-baby.ch

Fachgeschäft-Öffnungszeiten ab 3.11.07:
Dienstag-Freitag 13.30 - 18.30 Uhr
Samstag 10.00 - 17.00 Uhr

Mail vom Di 08.01.2008 15:12

Guten Tag, Herr Schlotterbeck

Danke für die schnelle Antwort. Ich werde dann mit dem Bezug und der Quittung demnächst vorbeikommen.

Was stellt sich Peg Perego unter "unsachgemässer Behandlung oder übermässiger Benutzung" vor? Bei solchen Sätzen schwellen wir schon jetzt die Zornesadern an.

Unsere Tochter ist unterdurchschnittlich schwer, schläft nachts im Bett und nicht im Kinderwagen, trägt Kleidung aus herkömmlichen Stoff, welche nicht besetzt ist mit Stacheldraht aber es kommt tatsächlich vor, dass sie im Kinderwagen sitzt, wenn wir damit unterwegs sind...

Wofür ist denn nach Vorstellung von Peg Perego ein Kinderwagen gedacht?

Na ja, wir werden sehen.

Freundliche Grüsse!
Frank May

Kurzbericht von der Übergabe des kaputten Sitzbezugs am 11. 1. 08:

Am Nachmittag des 11. Januars 2008 brachte ich dann den demontierten, kaputten Sitzbezug nach Wil zum Laden von Herrn Schlotterbeck. Ich erhielt im Gegenzug einen Ersatzwagen. Eigentlich hätte das Vorgehen in fünf Minuten erledigt sein können. Tatsächlich entspann sich aber eine Diskussion, welche mehr als eine Stunde dauerte. Die Argumente, die dabei ausgetauscht wurden, können den folgenden Emails und Briefen entnommen werden und werden deswegen nicht an dieser Stelle wiederholt.

Mail vom Di, 03. 04. 2008 13:06

guten tag!

im januar (meiner erinnerung nach) hatte ich den sitzbezug unseres kinderwagens peg perego bei ihnen abgegeben, damit sie unsere garantieansprüche mit dem hersteller klären können.

haben sie inzwischen schon eine antwort erhalten?

freundliche grüsse!
frank may

Mail vom Fr 04.04.2008 08:37

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Meine Frau hat Sie bereits einige Male versucht zu erreichen. Ihren Stoffeinhang haben wir vor ca. 3 Wochen zurück erhalten und haben mit dem Importeur auch einige Male darüber gesprochen.

Wie bereits bei der Annahme erwähnt, ist der aufgetretene Defekt weder von einem Materialfehler, noch durch einen Konstruktions- oder Verarbeitungsfehler aufgetreten. Die Ursache ist eindeutig eine Abnutzung welche die bauart- und verwendungsbedingte Vorgabe deutlich überschritten hat. Daher ist eine Reparatur, bzw. ein Austausch auf Garantie nicht möglich. Leider war auch kein Austausch auf Kulanz möglich.

Wir haben Ihnen ja die Sachlage erläutert und auch das Beispiel eines Autokaufs gemacht. Es ist nicht möglich, Kinderwagen "unkaputtbar" zu konstruieren, gerade Peg Perego stellt aber seine Buggys in sehr hoher Qualität her und Garantiereparaturen sind äusserst selten.

Wir bitten Sie deshalb, den Ihnen überlassenen Austauschwagen innert der vereinbarten Frist zurückzubringen.

Wir bedauern es sehr, Ihnen keinen besseren Bescheid geben zu können.

Vielen Dank und liebe Grüsse

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Fr 04.04.2008 08:54

guten tag, herr schlotterbeck

vorab: kein vorwurf an sie.

ich finde diese antwort einen skandal. aber ich brauche meine argumente nicht ihnen gegenüber zu wiederholen.

ich werde demnächst vorbeikommen, ihren kinderwagen mitbringen und unseren bezug zurücknehmen.

ferner werde ich mit verbraucherschützer abklären wie rechtlich vorgegangen werden kann.

desweiteren werde ich diesen fall via internet und geeignete foren publik machen. peg perego sollte bekannt sein wie schnell der ruf einer marke leiden kann. als beispiel kann nike dienen. das können sie dem vertreter von peg perego ja mitteilen.

freundliche grüsse!
frank may

Mail vom Fr 04.04.2008 09:16

noch etwas:

können sie bitte den importeur auffordern, dass er mir schriftlich mitteilen soll, was:

"die bauart- und verwendungsbedingte Vorgabe" für die benutzung dieses kinderwagens ist und in welcher form diese uns bei kauf des kinderwagens mitgeteilt wurde.

adresse:

Frank May
Gutstrasse 74
8055 Zürich

besten dank!

frank may

Mail vom Sa 05.04.2008 18:38

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Nun, gerade als Skandal möchten wir es nicht bezeichnen, aber schade ist es allemal.

Wie bereits in unserem Gespräch mitgeteilt, haben wir uns um einen Austausch auf Garantie oder Kulanz bemüht und haben Ihnen für die Zeit des Austausches einen adäquaten Ersatzwagen kostenlos zur Verfügung gestellt.

Gerne geben wir Ihnen bei der Rückgabe des Ersatzwagens Ihren Einhang zurück und geben Ihnen die Kontaktdaten des Importeurs. Gerne können Sie dann mit dieser Firma in Kontakt treten; uns gegenüber wurde der Schaden klar abschlägig beurteilt.

Wir haben Ihnen bereits erörtert, dass der bei Ihrem Einhang aufgetretene Defekt aller Wahrscheinlichkeit nach kein Garantiefall sein wird. Sie haben zu Ihrem Wagen eine Bedienungsanleitung erhalten und ein Hersteller ist nicht verpflichtet, Ihnen beim Kauf alle Dinge aufzulisten, welche Sie nicht machen dürfen. Der Wagen wurde Ihnen beim Kauf in allen Details erklärt und wie erwähnt wurde Ihnen auch die Bedienungsanleitung übergeben.

Sie können alles und jedes überbeanspruchen und irgendwann geht es kaputt. Dies ist bei Ihrem Stoffeinhang der Fall gewesen und man sieht ganz klar, dass sowohl der Stoff, als auch Saumbreite und die Vernähung tadellos waren. Unsere These, wie sich der Schaden ergeben haben könnte, haben wir Ihnen im persönlichen Gespräch dargelegt.

Wie bereits erläutert ist die Beurteilung eines Garantiefalls letztlich die Sache des Importeurs und wenn eine solche abschlägig beurteilt wird, müssen wir als Händler uns fügen.

Wir bitten Sie deshalb höflich, uns den Ersatzwagen in tadellosem, gereinigtem Zustand innerhalb der vorgemerkten Frist (10 Tage nach Info des Erhalts Ihres Stoffeinsatzes), d.h. bis spätestens 14.4.08 zurückzubringen.

Wir hätten Sie ebenfalls lieber informiert, dass Sie einen neuen Einhang bekommen; leider ist Peg da sehr restriktiv und korrekt. Andere Hersteller handhaben solche Dinge wesentlich grosszügiger.

Zu Ihrer geplanten Information der Verbraucherschützer und Foren; bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass der aufgetretene Defekt - wenn wir ganz ehrlich sind - wirklich ein Defekt ist, welcher durch sehr starke Beanspruchung entstanden ist. Nun kann man hin und her diskutieren ob der Stoff dieser Belastung hätte standhalten müssen oder nicht; Fakt ist jedoch, dass der Einhang auch sehr stark verschmutzt (und für den Importeur somit nicht gepflegt) ist. So wie wir den Importeur kennen, wurde auch dieser Schadenfall fotografisch erfasst und im Falle eines Rechtsstreits, könnte man Ihnen - u.U. - einen nicht gerade umsichtigen Gebrauch des Wagens vorwerfen wollen...

Abgesehen davon, genießt Peg Perego in Sachen Stabilität, Qualität und Langlebigkeit einen erstklassigen Ruf. Den wird ein abschlägig bewerteter Garantiefall nicht ruinieren können. Zumal die Kinderwagenbranche sehr viel schnelllebiger ist, als viele andere Branchen. Da gibt es regelrechte "Verbrechen" in Form von Konstruktionsfehlern, welche von den Kunden bemerkt werden mussten und zwei Jahre später kräht kein Hahn mehr danach.

Auch wir wollen keinerlei Vorwürfe machen; wir sind ganz schlechte Streiter und unsere Zeit ist uns zu kostbar, um hin und her zu streiten. Die Voraussetzungen - und dies sehen wir als sehr gut gemeinten Rat an Sie als unseren Kunden - sind jedoch nicht wirklich gut.

Und wenn der Importeur eine Gegenklage wegen Rufmord oder versuchter Rufschädigung (wir sind keine Juristen und kennen diese Tatbestände nicht) anstrengen sollte, gehen alleine die Prozessaufwände in ein Vielfaches, was Sie für einen Buggy aufwenden. Die Nerven und die Zeit, welche dann noch drauf geht kommt ja noch dazu.

Unser Tipp ist eine Reparatur des Einhangs bei einem fachkundigen Näher (oder Schuhmacher). Dies kostet ein paar Franken und der Buggy ist wieder einsatzbereit. Den Rest würden wir uns an Ihrer

Stelle schenken. Wie gesagt ist der Peg Importeur in solchen Sachen sehr strikt und wir haben uns auch schon enerviert bei - unserer Meinung nach - eindeutigen Garantiefällen, welche meist erst auf energisches Bitten von uns ersetzt wurden. Bei diesem Fall hat leider auch das Bitten nicht geholfen.

Sicher haben wir bei der Rückgabe des Ersatzwagens Gelegenheit, diese Sache nochmals kurz zu erläutern.

Wir bedauern es sehr, Ihnen keinen besseren Bescheid geben zu können und versichern Ihnen nochmals, alles in unser Macht stehende getan zu haben.

Vielen Dank und liebe Grüße

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Sa 05.04.2008 22:15

guten tag, herr schlotterbeck

haben sie auch das neue einkaufsnetz bei sich? dieses war beim kauf des wagens defekt und musste noch von ihnen ersetzt werden. ich möchte dies alles in einer fahrt erledigen. ich lebe wie erwähnt in zürich.

wie gesagt, wir haben den fall eigentlich genügend diskutiert. sie haben sich aber schon im gespräch nicht meiner einschätzung anschliessen können und damit haben sie recht, das einsenden hätte man sich somit wohl schenken können, da sie nie dahinter standen. trotzdem danke für ihre bemühungen.

waschen hat mit dem schadensfall nichts zu tun. kinderwagen sind für kinder und diese sind häufig leider dreckig. der dreck ist aber keine ursache für den schaden. man sollte da nicht äpfel und birnen vergleichen.

der schaden trat auf, weil wir aufgrund der geringen grösse unserer tochter die beinklappe immer hochgestellt hatten. der bezug erträgt dies offensichtlich nicht. ganz klar ein designfehler. es ist klar, dass sich der importeur herausreden will mit "unsachgemässer benutzung". ihre these, dass unsere tochter ständig darauf rumtrat ist falsch. der importuer muss im gegenzug damit leben, dass wir dieses verhalten publik machen werden und auch versuchen rechtsmittel so weit wie möglich auszunutzen.

beste grüsse!
frank may

Mail vom So 06.04.2008 09:30

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Es ist nicht überaus dankbar, dass Sie nun unsere ehrliche, kompetente Einschätzung als negative Vorbelastung deklarieren.

Sie haben uns lediglich den Stoffeinhang gebracht. Ihr Gepäcknetz haben wir nicht.

Wir bitten Sie höflich um eine termingerechte Retournierung des Ihnen kostenlos überlassenen Leihwagens.

Vielen Dank und liebe Grüße

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Mo 07.04.2008 08:43

Guten Tag, Herr Schlotterbeck

Das mit dem Gepäcknetz hatten wir besprochen und Sie hatten es auch notiert als ich Ihnen den Sitzbezug brachte. Das steht seit dem Kauf des Wagens aus. Ich bitte Sie also jetzt ein solches Netz zu besorgen, damit ich es auch gleich mitnehmen kann.

Freundliche Grüße
Frank May

Mail vom Mo 07.04.2008 13:03

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Wie wir Ihnen bereits bei der Annahme des Sitzeinhangs erklärt haben, müssen wir bei PegPerego die defekten Komponenten immer einreichen, um Ersatz zu bekommen. Sie müssten uns daher das Gepäcknetz zuerst bringen, damit wir auch dieses zur Garantiebeurteilung an den Importeur senden können. Der allfällige Ersatz kann Ihnen ja dann direkt per Post zugestellt werden, dann müssen Sie nicht nochmals zu uns fahren. Ein defektes Gepäcknetz erfordert zudem keinen Ersatzwagen, weshalb der von uns im ersten Mail angegebene Rücknahmetermin unbedingt einzuhalten ist.

Wir bitten Sie höflich um eine termingerechte Retournierung des Ersatzwagens.

Vielen Dank und liebe Grüße

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Di 08.04.2008 09:18

guten morgen!

das kaputte gepäcknetz ist eine pendenz von ihnen. der wagen wurde uns mit kaputten gepäcknetz verkauft und es wurde uns versichert, dass ein neues besorgt wird und uns dann bescheid gegeben wird. so konnten wir den wagen zumindest in der zwischenzeit voll nutzen. wir möchten nicht wieder drei monate warten und in der zeit einen buggy mit eingeschränkter funktionalität haben. der kauf ist jetzt über ein jahr her, ich fordere sie also auf jetzt das netz bereitzustellen.

wie sie sich mit dem hersteller dann einigen, ob das ein garantiefall ist oder nicht, betrifft uns in diesem fall nicht.

ich möchte, dass die zusicherung vom kauf eingehalten wird.

freundliche grüsse!

frank may

Mail vom Di 08.04.2008 14:24

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Wir möchten Sie einfach bitten, sich an die Abmachungen zu halten und weisen Sie drauf hin, dass Sie sich mit Ihrer Unterschrift verpflichtet haben, den Ersatzwagen innert max. 10 Tage nach Mitteilung über den Garantieentscheid zurückzubringen.

Da Sie bereits im Vorfeld erwähnten, sich allenfalls mit dem Importeur über diese Sache streiten zu wollen, haben wir dies bewusst und mit Ihrem Einverständnis so formuliert und Sie haben das akzeptiert.

Wir weisen Sie drauf hin, dass wir Ihnen, falls der Ersatzwagen nicht in tadellosem, gereinigtem Zustand per 14.4.08 zurückgebracht wird, einen Tageszins von 1% des Artikelwerts in Rechnung stellen werden. Weiter müssten wir Sie dann per Einschreibebrief zur Rückgabe auffordern und Ihnen eine Nachfrist von 14 Tagen setzen. Dies zieht weitere CHF 20.- Administrationskosten nach sich und falls Sie dann auch dieser Aufforderung nicht nachkommen würden, sähen wir uns gezwungen, unverzüglich den Rechtsweg zu beschreiten.

Wir bedauern es sehr, Ihnen solche Massnahmen aufzeigen zu müssen, haben Ihnen aber bereits bei der Abgabe des Ersatzwagens klar und deutlich kommuniziert, dass wir Ihnen den Ersatzwagen nur für die Zeit der Garantieabklärung, inkl. einem Rückgabefenster von 10 Tagen nach Mitteilungserhalt, zur Verfügung stellen können und im Falle einer - vorhersehbaren - Nichtakzeptanz der abschlägigen Garantiebeurteilung nicht in der Lage sind, die Nutzungsdauer des Ersatzwagens zu erweitern.

Betreffend des defekten Gepäcknetzes wiederholen wir uns, wenn wir Ihnen mitteilen, dass wir nur Garantieersatz bestellen können, wenn wir die defekten Teile vor Ort haben. Da ein Gepäcknetz keinen Anspruch auf einen Ersatzwagen erfüllt, sondern dem Kunden zugestellt werden kann, bitten wir Sie ganz einfach, das Gepäcknetz bei der Rückgabe des Ersatzwagens mitzubringen, sodass wir dann in der Lage sind, diese Garantieanmeldung abzuwickeln.

Abschliessend erlauben wir uns die Bemerkung, dass wir zwar Ihre Enttäuschung über den abschlägigen Garantieentscheid durchaus nachvollziehen können, wenn auch wir Sie bereits bei der Annahme des Einhangs entsprechend vorbereitet und Ihnen gegenüber unsere Bedenken klar und deutlich geäußert hatten. Es kann aber nun nicht sein, dass Sie mit uns zu streiten beginnen wollen und / oder uns gar die termingerechte Rückgabe des Ersatzwagens verweigern. Wir möchten Sie deshalb nochmals bitten, für eine termingerechte Rückgabe des Ersatzwagens besorgt zu sein und so Ihnen und uns weitere Umtriebe zu ersparen. Vielen Dank.

Da wir glauben, das in dieser Angelegenheit alles gesagt, bzw. geschrieben ist, werden wir auf weitere Korrespondenz verzichten.

Gerne erwarten wir den Ihnen überlassenen Ersatzwagen gereinigt und in ebenso tadellosem Zustand, wie wir Ihnen diesen übergeben haben bis am 14.4.08 zurück. Bitte beachten Sie dabei unsere Öffnungszeiten.

Vielen Dank und liebe Grüsse

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Di 08.04.2008 14:38

ich würde ihnen raten mails richtig zu lesen und generell bei kommunikation die gegenseite zu beachten.

ich habe nicht den eindruck, dass sie meine argumente und einwände verstanden haben. ebenso wenig habe ich geschrieben, dass ich den wagen nicht innerhalb der frist zurück bringen werde.

zum netz:

sie fordern mich auf meinen verpflichtungen nachzukommen. eben solches erwarte ich von ihnen.

zum wiederholten male (vielleicht lesen sie ja diesmal genauer): das netz war beim kauf defekt und sie hatten zugesichert ein neues netz zu besorgen. so lange sollten wir das netz benutzen, damit wir auch vernünftig einkaufen können. besorgen sie ein solches netz. was sie dann mit dem alten netz machen, was wir dann ihnen zustellen werden, geht mich nichts an. sie können das gerne als garantiefall deklarieren.

Rückgabe des Ersatzwagens am 12. April 2008:

Der Ersatzwagen wurde von einer Freundin von uns am 12. 4. 2008 an OFF PRICE BABY zurückgegeben.

Unser Brief vom 17. April 2008

Zürich, den 17. April 2008

Off Price Baby
Babyshopping AG
Ringstr. 11
Industrie Stelz
9500 Wil / SG

Garantiefall Peg Perego

Sehr geehrter Herr Schlotterbeck

Am 9. 2. 2007 hatten wir bei Ihnen einen Kinderwagen der Marke Peg Perego gekauft. Nach bereits etwas mehr als einem halben Jahr ging der Sitzbezug an den Ecken kaputt, welche bei der Beinkleppe befestigt sind.

Wir meldeten Ihnen den Garantiefall mit unserer Mail vom 8. Januar 2008. Wie besprochen händigten wir Ihnen den Sitzbezug aus, damit Sie mit dem Hersteller den Garantiefall abklären können. In der Zwischenzeit konnten wir unseren Kinderwagen nicht nutzen und erhielten von Ihnen einen Ersatzwagen.

Auf unsere Nachfrage erhielten wir von Ihnen am 4. April 2008 die Auskunft, dass der Hersteller den Garantiefall nicht übernehmen will.

Wir hatten den Fall schon hinreichend diskutiert, so dass ich hier nur erwähnen will, dass wir nicht bereit sind auf unsere Garantieansprüche zu verzichten, da sie berechtigt sind. Der Kinderwagen wurde ausschliesslich zu seinem Verwendungszweck gebraucht. Bei einem durchschnittlichen, normalen Gebrauch muss der Bezug eines Kinderwagens eine deutlich höhere Lebensdauer haben als noch nicht einmal ein Jahr.

Inzwischen haben wir rechtlichen Beistand eingeholt und erfahren, dass prinzipiell der Händler für Garantiefälle haftet.

Ich fordere Sie demgemäss auf, dass Sie den Sitzbezug im Sinne der Garantie- und Gewährleistung nach OR Artikel 201 kostenlos ersetzen. Ich setze Ihnen hierfür eine Frist bis zum 20. Mai 2008.

Den defekten Sitzbezug werden Sie erhalten, sobald wir von Ihnen den Ersatz haben. Der Hersteller und Sie hatten bereits ausgiebig Gelegenheit den Bezug zu untersuchen.

Ferner war beim Kauf des Kinderwagens das Einkaufsnetz defekt. Dies ist kein Schadensfall, der in unserer Benutzungszeit entstanden ist sondern der Defekt wurde bereits vor dem Kauf bemerkt. Meine Frau kaufte den Wagen trotzdem auf Ihre Zusicherung hin, dass Sie uns ein intaktes Netz kostenlos besorgen würden. Dafür gibt es auch Zeugen.

Ich fordere Sie auf bis zum 20. Mai 2008 ein intaktes Einkaufsnetz zu besorgen und uns zu geben.

Das defekte Netz erhalten Sie danach und dann können Sie mit dem Hersteller darüber verhandeln. Das ist Ihre Entscheidung, betrifft uns aber nicht, da das Netz nicht in unserem Gebrauch kaputt gegangen ist. Ich fordere Sie auf, Sie Ihren Worten und Versprechen zu stehen.

Mit freundlichen Grüssen

Frank May

Kopie an: Konsumentenforum kf
Frau Marie-Rose Nyffeler
Beratungsstelle Zürich
Grossmannstrasse 29
8049 Zürich

Antwort von OFF PRICE BABY vom 22. 4. 08:



Babysshopping AG
Ringstrasse 11
Industrie Stelz
CH-9500 Wil

Tel. +41 71 912 30 63
Fax +41 71 912 30 62
info@swiss-baby.ch
www.swiss-baby.ch



Einschreiben

Herr
Frank May
Gutstrasse 74
8055 Zürich

Wil, 22.4.08

Ihr Schreiben – Garantiefall Peg Perego

Sehr geehrter Herr May -

vielen Dank für Ihr Schreiben.

Wie Ihnen bekannt ist, haben wir Ihren Einhang dem Importeur (als Vertreter des Herstellers) zur Prüfung auf Garantie übergeben und dieser hat – anschliessend an unsere erste Beurteilung – ganz klar entschieden, dass es sich beim aufgetretenen Defekti weder um einen Herstellungs-, noch um einen Konstruktionsmangel handelt und auch kein Materialfehler vorliegt. Eine weitergehende Garantie besteht nicht.

Der aufgetretene Defekti rührt eindeutig aus dem übermässigen Gebrauch des bei uns gekauften Buggys, weshalb ein Austausch des Stoffbezugs im Rahmen der Garantie durch den Importeur abgelehnt wurde und wir uns diesem Entscheid angeschlossen haben.

Der von Ihnen geforderte kostenlose Austausch des Stoffeinhangs kann daher nicht erfolgen.

Betreffend des Gepäckkorbes haben wir das intern nochmals abgeklärt und festgestellt, dass der von Ihnen gekaufte Wagen zu einem stark reduzierten Preis verkauft wurde (empf. VP CHF 299.-; unser normaler Nettopreis CHF 239.90; Ihr Preis CHF 170.-; der Grund für diese nochmalige Reduktion lag möglicherweise im – angeblich bereits beim Kauf – defekten Gepäckkorb. Merkwürdig scheint uns jedoch, dass Sie, der jetzt eine enorme Streitbereitschaft signalisiert, fast ein Jahr lang nie nachgefragt haben wollen, obwohl Ihnen angeblich ein neuer Korb in Aussicht gestellt wurde.

Da wir Ihnen jedoch in diesem Punkt – wie bereits angeboten – gerne Hand bieten und gerne versuchen, den defekten Gepäckkorb über die Garantie abzuwickeln, fordern wir Sie nochmals auf, uns den defekten Gepäckkorb einzusenden. Unser Garantieerfüllungsort ist unsere Adresse in 9500 Wil und wir können aufgrund mündlicher Schilderungen und schriftlicher Deklaration keinen Garantieaustausch vornehmen.

Sobald wir den defekten Gepäckkorb erhalten haben, werden wir auch diesen gerne zur Prüfung an den zuständigen Importeur weiterleiten und dieser wird, sofern ein Herstellungs- oder Materialfehler vorliegen sollte, den Korb gerne ersetzen.

Vielen Dank und liebe Grüsse

Babysshopping AG

Daniel Schlotterbeck

OFF PRICE BABY - Babyfachhandel • www.swiss-baby.ch ONLINE-Fachhandel

Unser Brief vom 5. Mai 2008

Zürich, den 5. Mai 2008

Off Price Baby
Babyshopping AG
Ringstr. 11
Industrie Stelz
9500 Wil / SG

Garantiefall Peg Perego

Sehr geehrter Herr Schlotterbeck

In Antwort auf Ihr Schreiben vom 22. April 2008:

Meine Argumente habe ich zuvor bereits etliche Male wiederholt und werde dies in diesem Schreiben nicht nochmals machen, da Sie bisher nicht willens oder in der Lage waren diese aufzugreifen. Lesen Sie doch die vorhergehenden Emails und den Brief vom 17. April 2008 nochmals durch, falls Unklarheiten bestehen.

Die Beurteilung des Garantiefalls durch Sie und den Importeur betrachte ich als Meinung, die keinerlei Endgültigkeit besitzt.

Deswegen – und aufgrund der vorher genannten Gründe – gilt die Frist vom 20. Mai 2008 für:

- **den kostenlosen Ersatz des Sitzbezugs im Sinne der Garantie- und Gewährleistung nach OR Artikel 201 und**
- **den Ersatz des bereits beim Kauf defekten Einkaufsnetzes.**

In der Zwischenzeit werden wir mit dem Konsumentenforum abklären, welche Massnahmen wir ergreifen können, wenn Sie diese Frist verstreichen lassen. Ich hoffe, dass es dazu nicht kommen muss.

Sie sprachen noch an, warum wir jetzt erst mit unseren Reklamationen kommen würden. Dies ist ebenfalls nicht korrekt. Meine Frau hatte sich bereits vor Reklamation des Sitzbezugs durch mich zweimal nach dem Einkaufsnetz erkundigt, einmal persönlich, einmal durch die Freundin, welche auch den Ersatzwagen für uns zurückbrachte.

Freundliche Grüsse

Frank May

Kopie an: Konsumentenforum kf
Frau Marie-Rose Nyffeler
Beratungsstelle Zürich
Grossmannstrasse 29
8049 Zürich

Mail vom Mo 02.06.2008 10:31

Guten Tag, Herr Schlotterbeck

Sie haben die Frist vom 20. Mai verstreichen lassen.

Für das weitere Vorgehen, was ich nun in Angriff nehmen werde, wäre es vereinfachend für beide Seiten aber nicht notwendig, wenn Sie mir folgendes zusenden:

- Bedienungsanleitung des Kinderwagens, welche wir beim Kauf nicht erhalten.
- Adresse und schriftliche Erklärung des Importeurs, in welchem die Garantieübernahme abgelehnt wird

Für eine baldige Zusendung bin ich dankbar.

So oder so werden Sie in Kürze wieder von mir hören.

Freundliche Grüße

Frank May

Mail vom Mo 02.06.2008 13:49

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Wir verfahren wie angekündigt und haben Ihnen bereits vor Ihrer Fristsetzung unseren Standpunkt ausführlich dargelegt. Daran hat sich nichts geändert.

Die Bedienungsanleitung ist bei jedem unserer Wagen immer dabei. Dies war auch bei Ihnen so (sonst hätten Sie bestimmt längst und mehrfach reklamiert). Zudem haben Sie weder in einem Ihrer Mails noch bei Ihrem persönlichen Besuch in unserem Laden erwähnt, das die Bedienungsanleitung gefehlt hat.

Die Kontaktdaten des Importeurs haben wir Ihrer Kollegin bereits schriftlich mitgegeben.

Da wir in dieser Sache - offensichtlich erfolglos - bereits einen enormen Aufwand betrieben haben, wollen wir weitere Aufwände so klein wie möglich halten. Wir bitten Sie daher, Ihre für den weiteren - unserer Meinung nach sinn- und aussichtslosen - Streitweg benötigten Angaben selbst zu beschaffen.

Wir weisen Sie weiter darauf hin, das Sie uns - im Falle eines Austausches auf Garantie - den Gepäckkorb langsam einsenden müssten. Da wir bei Peg Perego Garantiefälle erst nach Erhalt der defekten Teile bearbeiten können, reicht uns die bloße Information "der Korb ist defekt" nicht aus. Sollte der Korb nach Ablauf der Garantiezeit bei uns eintreffen, müssten wir einen Austausch des Korbs auf Garantie leider ablehnen.

Wir betonen nochmals, das Ihr Kinderwagen offensichtlich und sowohl von uns, als auch vom Importeur nach fachmännischer Prüfung festgestellt, durch eine Überbeanspruchung Schaden genommen hat. Unsere mehrfach abgegebene Empfehlung sei hier nochmals erwähnt; sparen Sie sich Zeit und Geld; es wird Ihnen nichts bringen, zumal Sie den Wagen als Aussteller mit 40 % Rabatt gekauft haben, was dem Hersteller sogar eine Einschränkung der Garantiebedingungen erlauben würde.

Und wenn's ganz dumm läuft, wird Sie der Importeur an den Hersteller verweisen, dann dürfen Sie mit Italien streiten.

Aussichtslos, lieber Herr May, absolut aussichtslos.

Bitte respektieren Sie, das wir zukünftige Mails unbeantwortet lassen werden, da uns sowohl Zeit, als auch Musse fehlen, um immer wieder dieselben Sachverhalte schildern zu müssen. Vielen Dank.

Liebe Grüße

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Fr 06.06.2008 17:12

Guten Tag, Herr Schlotterbeck

Es ist zur Kenntnis genommen und erhofft, dass Sie nicht mehr antworten, es sei denn, Sie ändern Ihre Meinung und kommen doch Ihren Verpflichtungen nach. Ihre Mail ist vom Tonfall und Inhalt aber so unverschämt, dass es mir nicht möglich ist, diese unbeantwortet zu lassen.

Sie gehen wie so häufig von falschen Annahmen aus und kommen so zu falschen Schlüssen. Hinzu kommt ein offenbar schlechtes Gedächtnis soweit es Eigenleistungen und Verpflichtungen betrifft.

Dem Kinderwagen lag keine Anleitung bei. Das hatte ich bei meinem Besuch in Ihrem Laden nicht moniert, da ich erst bei meiner Frau rückfragen wollte. Sie hatte das dann bestätigt. Zunächst war dies auch ohne Relevanz, da wir den Kinderwagen montiert erhalten hatten. Es wurde allerdings interessant, nachdem Sie behauptet hatten, dass wir den Kinderwagen überbeansprucht hätten. Deswegen wollte ich gerne den Punkt "Fussstütze" in der Anleitung nachlesen. Wie erwartet steht dort nicht, dass man die Füsstütze nicht die ganze Zeit hochklappt lassen darf. Somit kann von Überbeanspruchung von unserer Seite keine Rede sein. Das laut Anleitung maximale Gewicht von 15 kg hat unsere Tochter jetzt noch nicht erreicht.

Von "fachmännischer Prüfung" kann keine Rede sein, so lange Sie den Bezug nicht von einem Materialprüfungsspezialisten untersucht haben lassen. Offensichtlich war der Sitz falsch montiert. Der Stoffbezug war kaputt, das Kunstleder ist intakt. Das lässt sich nur erklären, wenn die Streben falsch in den Sitzbezug eingefädelt waren. Möglich, dass der Sitzbezug selbst korrekt verarbeitet war, durch die falsche Montage war seine Zerstörung aber vorprogrammiert. Und somit ist das Ganze klar ein Garantiefall.

Der Einkaufskorb ist Ihre Bringschuld. Dieser war beim Kauf defekt und Sie hatten zugesichert, einen neuen zu besorgen. Von einem Garantiefall für uns kann nur die Rede sein, wenn in unserem Gebrauch etwas kaputt geht. Eigentlich sollten solche Zusammenhänge nicht so schwierig zu kapieren sein. Auch bei meinem Besuch in Ihrem Kellerladen habe ich den Einkaufskorb erwähnt. Sie hatten da notiert, dass Sie diesen besorgen wollen. Von "Garantiefall" hatten Sie dort nichts erwähnt. Durch Ihre Verzögerungen und das ganze Prozedere ist die Garantiezeit inzwischen abgelaufen, in der Sie den Fall mit dem Produzenten hätten klären können. Ihre Schuld gegenüber uns hat sich durch das Ablaufen der Garantiezeit nicht verändert.

Aber wie bereits vermutet scheinen Sie ein recht schlechtes Gedächtnis bezüglich eigener Zusagen, Leistungen und Verpflichtungen zu besitzen.

Ferner noch eine Bemerkung zum Verhältnis Händler - Kunde. Ich bin als Kunde noch nie so schlecht behandelt worden wie bei Ihnen. Ein Händler sollte die Interessen des Kunden gegenüber Lieferanten vertreten und nicht den Kunden mit suspekten Verdächtigungen überschütten und als Ankläger des Lieferanten dienen. Aber Sie scheinen offensichtlich nicht an zufriedenen Kunden und an einem guten Ruf interessiert zu sein. Es wird wohl einen Grund haben, warum Ihr Laden in einem Keller in einem abgelegenen Industriequartier untergebracht ist...

Auch ohne Ihre Kooperation werde ich wie geplant weiter vorgehen. Sie werden von mir hören.

Frank May

Mail vom Fr 06.06.2008 17:49

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Wir haben dieses zur Kenntnis genommen. Was Sie genau mit Ihren unterschwelligem Bemerkungen betreffend unserer 600 qm grossen, hellen, gut beleuchteten und grosszügig ausgestatteten Ausstellung bezwecken wollen ist uns unklar.

Die Tatsache, dass Sie jedoch nicht einmal wissen, dass ein Keller nie ebenerdig, sondern in einem Untergeschoss und ohne Fenster ist, qualifiziert Sie einmal mehr und erklärt uns auch Ihre engstirnige Vorgehensweise. Unser Laden ist im Erdgeschoss eines Industriegebäudes, hat rund 120 qm Fensterfläche, ist in 3 Minuten ab der Autobahn erreichbar, mit genügend Parkplätzen ausgestattet und die Kunden können direkt vor die Eingangstüre fahren um Ihre günstig gekauften Artikel einzuladen. Das bietet Ihnen kaum ein anderer Laden.

Und unser Geschäft liegt, wie fast alle grösseren Babyfachgeschäfte, welche in den letzten Jahren neu eröffnet wurden, in einem Industriegebiet. Dies hat vor allem den Grund, dass preisbewusste Schnäppchenjäger bei uns erfolgreich jagen können und teure Mieten nicht auf die Artikel abgewälzt werden müssen. Dies haben Sie ja auch gemacht.

Zum Sachverhalt Ihres Buggys nehmen wir wie angekündigt keine weitere Stellung, da alles gesagt ist und wir exakt auf dem Standpunkt bleiben, welchen wir Ihnen bereits mehrmals erläutert haben. Die Tatsache, dass Ihr Korb noch immer nicht bei uns ist, zeigt uns, dass Ihr Interesse an einem Streitfall grösser zu sein scheint, als an einem intakten Korb. Wie bereits mehrfach erwähnt, kann dieser in Garantie abgewickelt werden, falls die Garantie abgelaufen ist, kann eine Abwicklung in Kulanz angestrebt werden.

Für beides brauchen wir den Korb. Von Bringschuld ist keine Rede, da der defekte Korb auf dem Kaufbeleg nicht vermerkt ist und somit auch nicht defekt war.

Und was Sie uns mit der Tatsache sagen wollen, dass Sie den Sitzbezug falsch montiert haben (vermutlich nach dem Waschen) und er deshalb beschädigt wurde, wissen wir auch nicht. Sie hätten ja den Bezug nur so montieren müssen, wie er beim Kauf (ab Werk) montiert war. Aber schön dass Sie das eingestehen. Deshalb haben Sie auch nicht den kompletten Buggy, sondern nur den Sitzbezug vorbeigebracht. Aber da kann Peg Perego gleich nochmal nichts dafür oder dagegen; und Garantie ist es somit endgültig keine. Nun gut...

Wir wünschen Ihnen ein schönes Wochenende.

Liebe Grüsse

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom So 08.06.2008 21:36

Guten Abend, Herr Schlotterbeck

Bleiben wir bei der Sache. Definitionen von Kellern und Ihre Ladenbeschreibungen interessieren mich nicht wirklich.

Mit dieser Mail offenbaren Sie sich endgültig als jemand, dessen Wort man nicht vertrauen darf. Sie hatten beim Kauf zugesichert, dass Sie den defekten Korb ersetzen werden. Schade nur, dass Sie auch ein schlechtes Gedächtnis haben. Vermerk auf der Quittung brauchen wir nämlich nicht in diesem Fall, da wir für Ihre Aussagen eine Zeugin haben. Ich persönlich finde es recht bitter, wenn man es nötig hat sich so zu benehmen wie Sie in diesem Zusammenhang.

Zum Punkt der Montage:

Ihre Phantasie ist atemberaubend. Erstaunlich, was Sie so alles aus einem Text interpretieren können. Damit wird auch verständlich, warum Sie meistens Mühe haben, sich zu erinnern - es muss grosse Verwirrung bei Ihnen herrschen.

Ich versuche etwas Licht in Ihre Gedanken zu bringen...

Zitat aus meiner vorhergehenden Mail:

" Offensichtlich war der Sitz falsch montiert. Der Stoffbezug war kaputt, das Kunstleder ist intakt. Das lässt sich nur erklären, wenn die Streben falsch in den Sitzbezug eingefädelt waren. Möglich, dass der Sitzbezug selbst korrekt verarbeitet war, durch die falsche Montage war seine Zerstörung aber vorprogrammiert. Und somit ist das Ganze klar ein Garantiefall."

Ich habe nicht beschrieben, dass wir den Sitz demontiert hatten bevor ich Ihnen den Sitz hatte bringen lassen. Aus meiner Mail ist dies bei normalen Textverständnis auch kaum herauszuinterpretieren, ausser mit einem gerüttelt Mass an Böswilligkeit. Nun ja, das scheint vorhanden zu sein. Um es nochmal deutlich zu schreiben: Wir hatten den Sitz erst demontiert, um ihn Ihnen zu übergeben. Um den Transport einfach zu gestalten, hatten wir nicht den kompletten Kinderwagen geschickt.

Bei unserem Gespräch in Ihrem Kellerladen hatte ich auch erwähnt, dass wir den Sitz noch nie gewaschen hatten, was von Ihrer Seite als - ich kann mich nicht an die genauen Worte erinnern - "nicht pfleglichen Umgang mit dem Kinderwagen" interpretiert wurde. Soviel auch zum Thema, dass der Händler Interessenvertreter des Kunden sei...

Die falsche Montage des Sitzbezugs erfolgte also entweder bei Peg Perego oder Ihnen, was zur Zerstörung des Bezugs führte. Sicher können Sie sich nicht erinnern, ob Sie es waren, der den Kinderwagen montiert hatte, aber das ist uns auch egal. Entscheidend ist, dass die verkaufte Ware mangelhaft war, deswegen kaputt ging und somit einen Garantiefall darstellt.

Sie hatten in Ihrer vorhergehenden Email geschrieben, dass Sie weitere Mails nicht beantworten werden. Schade, dass Sie auch in diesem Fall nicht Wort gehalten haben, hatten Sie doch sachlich nichts beizutragen. Für konstruktive Antworten bin ich aber immer offen.

Frank May

Mail vom Mo 09.06.2008 11:44

Hallo Herr May -

vielen Dank für Ihr Mail.

Wir haben uns ja auch zur Sache nicht geäußert, sondern nur die neuen Erkenntnisse zusammengefasst, welche ja nun für endgültige Klarheit sorgen.
Die Tatsache, dass der Bezug beim Einreichen zwecks Garantieabklärung stark verschmutzt war, heisst ja nicht, das er nicht früher mal gewaschen wurde.
Die abermals starke Verschmutzung belegt ja nur die Überbeanspruchung. Ob der Einhang gewaschen wurde, lässt sich jedoch im Streitfall problemlos feststellen. Die Peg's kommen alle fertig montiert; der Händler braucht keine Stoffbezüge montieren. Und selbst wenn, dann wüsste der Händler - im offensichtlichen Gegensatz zu Ihnen - wie's richtig geht... Diesen "Schuh", lieber Herr May, den haben Sie sich selbst angezogen.

Wie bereits vorgängig erwähnt, werden wir keine weiteren Äusserungen mehr machen und zukünftig auch Ihre versteckten Beschuldigungen und Diffamierungen nicht mehr konsumieren. Sie wollen nicht verstehen und stellen Behauptungen auf, welche jenseits von Gut und Böse und auch jederzeit widerlegbar sind.

Tun Sie, was Sie nicht lassen können; da Sie uns den Korb nicht einsenden wollen, können wir diesen auch nicht auf Kulanz (da die Garantie gem. Ihren Angaben ja abgelaufen ist) ersetzen. Somit ist dieser Fall für uns erledigt.

Vielen Dank und liebe Grüsse

OFF PRICE BABY
Babyshopping AG

Daniel Schlotterbeck

Mail vom Mo 09.06.2008 12:23

Guten Tag, Herr Schlotterbeck

Ihre Emails sind wirklich haarsträubend. Wenn der Fall mal abgeschlossen ist, werde ich diese drucken und binden lassen und als Realsatire vertrieben. Wird sicher ein grosser Erfolg.

Sie schreiben von "endgültiger Klarheit". Schön wäre es, leider sind Sie noch recht weit davon entfernt.

Lesen Sie doch einfach mal und interpretieren Sie nicht immer Abstruses hinein. Dies Verhalten lässt nur negative Schlüsse auf Ihre Geschäftsethik zu.

Ich wiederhole nochmal die wesentlichen Punkte und versuche mich dabei mich einfach auszudrücken, damit Sie es auch jenseits "von Gut und Böse" verstehen:

1. Der Sitzbezug wurde von mir erst demontiert als ich Ihnen den Bezug zustellte.
2. Ich habe also logischerweise den Sitz noch nie montiert. (Auch jetzt noch nicht, da der Fall für mich immer noch offen ist. Ich freue mich schon auf Ihre phantasievollen Schlüsse auf diese Tatsache...)
3. Der Sitz wurde also von Peg Perego falsch montiert. Schön, dass wir wenigsten den Punkt klären konnten.
4. Wir haben den Sitz noch nie gewaschen. Das können Sie gerne überprüfen nachdem wir von Ihnen einen neuen Sitz erhalten haben. Den alten überlassen wir Ihnen dann gerne für ausgiebige Untersuchungen.
5. Von "abermals starker Verschmutzung" kann also keine Rede sein.
6. Ein Zusammenhang zu ziehen von angeblich starker Verschmutzung zu Überbeanspruchung ist schlicht schwachsinnig. Stellen Sie sich vor, Kinder haben manchmal dreckige Hände, Füsse, Kleider oder Schuhe. Ein hellgrüner Bezug spiegelt das in recht kurzer Zeit wider, da wir nicht immer eine transportable Dusche mit uns führen. Eine Korrelation zur Beanspruchung des Sitzes oder des Kinderwagens ist da noch lange nicht gegeben.
7. Ich ziehe mir keinen "Schuh" an. Das versuchen Sie bei mir dauernd bloss in der falschen Grösse und auf der falschen Seite.
8. Ich stelle im Gegensatz zu Ihnen nur die Behauptung auf, dass dies ein Garantiefall ist. Alles andere sind Beschreibungen von Fakten. Es gibt da eigentlich auch nicht viel zu verstehen. Ich bin aber gespannt wie Sie meine "Behauptungen" jederzeit widerlegen wollen. Es wird wirklich absurd bis surreal...
9. Den Korb werde ich Ihnen nach Erhalt des neuen Korbes zusenden. Einer Zusendung vorab kann ich nach den Erfahrungen mit Ihnen nicht mehr zustimmen.
10. Der Fall ist trotz vielmaliger Wiederholungen Ihrerseits noch nicht beendet. Sie werden das noch feststellen.

Frank May

Ich hatte daraufhin den Importeur am 2. Juli 2008 direkt angeschrieben:

Zürich, den 2. Juli 2008

SOMBO AG
SWITZERLAND
Aarauerstrasse 16
5103 Wildeg

Betrifft: Garantiefall Peg Perego

Sehr geehrte Damen und Herren

Nach Aussage von Herrn Schlotterbeck von OFF PRICE BABY hatte er Ihnen den kaputten Sitzbezug unseres Kinderwagens von Peg Perego zur Beurteilung vorgelegt. Falls dies der Wahrheit entspricht muss ich den Fall wohl nicht weiter beschreiben. Falls Sie von diesem Garantiefall noch nicht gehört haben sollten, teilen Sie mir dies bitte umgehend mit und ignorieren Sie bitte den nachfolgenden Teil des Briefes.

Falls Sie sich an den Fall nicht mehr erinnern, können Sie alle Details dem Anhang entnehmen.

Nach Aussage von Herrn Schlotterbeck haben Sie den Garantiefall abschlägig beurteilt mit der Begründung " Die Ursache ist eindeutig eine Abnutzung welche die bauart- und verwendungsbedingte Vorgabe deutlich überschritten hat."

Wir finden diese Antwort absurd und sind nicht bereit diesen Bescheid hinzunehmen. Bevor ich aber weitere Schritte einleite, wollte ich Ihnen mit diesem Schreiben die Möglichkeit geben, Ihren Entscheid zu überdenken und uns den Sitzbezug im Sinne der Garantie- und Gewährleistung nach OR Artikel 201 kostenlos zu ersetzen.

Falls ich bis zum 31. Juli 2008 keine positive Antwort von Ihnen erhalte, werde ich folgende Schritte unternehmen:

- Abklärung, ob rechtliche Schritte gegen Sie und OFF PRICE BABY möglich sind
- Eine Beschreibung des Streitfalls (siehe Anhang) werde ich an Tages-Anzeiger, NZZ, Brückenbauer, Beobachter, K-Tipp, Saldo, Kassensturz und andere Medien schicken, mit der Bitte den Problemfall zu verfolgen und zu veröffentlichen.
- Veröffentlichung meiner Beschreibung auf Internetforen zum Thema Konsumentenschutz und zum Thema Produkte für Säuglinge.
- Veröffentlichung meiner Beschreibung auf der "Schwarzen Seite" unserer eigenen Webseite, auf welcher wir mit überraschend hoher Resonanz negative Erfahrungen mit Produkten und Unternehmen beschreiben.
- Verbreitung meiner Beschreibung via Email. Ich rechne damit, via Email circa 1000 Personen zu erreichen, eventuell auch erheblich mehr, da der Emailwechsel mit Herrn Schlotterbeck doch einen gewissen Unterhaltungswert hat.

Ich hoffe, dass Sie einen vernünftigen Entscheid treffen, der alle Seiten zufrieden stellt.

Mit freundlichen Grüssen

Frank May

Antwortmail des Importeurs vom 23. Juli 2008:

Sehr geehrter Herr May

Besten Dank für Ihr Schreiben betreffend des Garantiefalls Peg Perego.

Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir den Stoffbezug nicht auf Garantie ersetzen können. Wir sind jedoch bereit, Ihnen den Bezug zu einem Spezialpreis von Fr. 70.- via Offprice Baby zu liefern. Wenn dies für Sie in Ordnung ist, bitte ich Sie, diesen bei Offprice Baby zu bestellen. Eine andere Möglichkeit können wir Ihnen leider nicht anbieten.

Freundliche Grüsse / Best regards

Franklin Herz

[cid:image001.gif@01C8ECE3.B70A0E40]

Sombo AG
Aaraustrasse 16
CH-5103 Wildegg

Phone: +41 (0)62 887 74 42
Mobile: +41 (0)79 345 23 24
Fax: +41 (0)62 887 74 57
E-Mail: f.herz@sombo.ch<mailto:f.herz@sombo.ch>
Internet: www.sombo.ch<http://www.sombo.ch/>

Diese Angebot habe ich am 23. Juli 2008 abgelehnt:

Sehr geehrter Herr Herz

Danke für Mail und Angebot.

Ihr Angebot ist für mich aber nicht akzeptabel.

Ich werde also nach dem 31. Juli wie in meinem Brief angekündigt verfahren.

Freundliche Grüße
Frank May