

Sony Deutschland GmbH  
Hugo-Eckener-Straße 20

50829 Köln

Frankfurt, 21.01.2006

**Betreff: Auftrags-Nr. 00991883, Kunden-Nr. 008950000**

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 29.12.2005 habe ich durch die Foto Firlè GmbH meine „Camera Sony Cybershot DSC-P100“ aufgrund folgender Mängel einschicken lassen: Die Kamera zeigt auf Bildern und auf dem Display vier graue Flecken, deren Position brennweitenabhängig ist. Offensichtlich besteht eine Verunreinigung im Abbildungssystem. Die Verunreinigung ist nicht äußerlich.

In Ihrem Schreiben vom 11.01.2006 erläutern Sie dazu:

- Eine Bearbeitung im Rahmen der Garantie ist nicht möglich da der Seriennummernaufkleber fehlt und eine äußere Beschädigung festgestellt wurde.
- Für die Bearbeitung würden Sie Gesamtkosten von 484,25 Euro in Rechnung stellen (356,28 Euro Materialkosten, 53,45 Euro Lohn, 66,79 Euro MWSt.).

Sowohl ihre Begründung des Wegfalls der Garantie, als auch ihr Angebot ist für mich unverständlich. Ich bitte Sie daher zu folgenden Punkten ausführlicher Stellung zu nehmen:

1. Führt ein Fehlen des Seriennummernaufklebers automatisch zum Entfall jeglichen Garantieanspruchs?
2. Befindet sich die Seriennummer noch an anderer Stelle, z.B. in der Software der Camera?
3. Welcher Art ist die äussere Beschädigung die Sie festgestellt haben? Als die Kamera eingeschickt hatte das Gehäuse Lackschäden oder leichte Einkerbungen (z.B. durch Kontakt mit einem Schlüsselbund). Alle „Schäden“ waren rein kosmetischer Natur und beeinflussten die Funktionsweise der Kamera nicht. Insbesondere besteht kein Kausaler Zusammenhang zur inneren Verunreinigung. Worin begründen Sie daher das diese äußeren Merkmale zur Wegfall der Garantie führen?
4. Wieso tauschen Sie die angegebenen Teilen (insbesondere Cabinet (Front), Cabinet (Rear), ACX329AK-J)? aus?
5. Wieso tauschen Sie die Linse aus, statt eine Reinigung vorzunehmen?
6. Wie begründen Sie eine Reparatur, welche durch den Austausch wesentlicher Teile Kosten verursacht, die bei weitem den Neupreis der Kamera übersteigen? Ein Austausch gegen ein Neugerät wäre hier für den Kunden günstiger.

Ich möchte Sie darauf hinweisen, dass mir durch Nachforschung in den letzten Tagen weitere Personen bekannt sind, die eine ein gleiches Verhalten bei ihrer Sony Cybershot festgestellt haben (Flecken mit brennweitenabhängiger Position). Dies kann als weiterer Hinweis gesehen werden, dass die konkreten äußeren Beschädigungen der Kamera nicht ursächlich mit den Abbildungsmängeln zusammen hängen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Christian Fries  
(Seit über 20 Jahren professioneller Sony Kunde)